Rapport annuel de gestion
2012 - 2013

Régie des alcools, des courses et des jeux

Québec

Régie des alcools, des courses et des jeux

Rapport annuel de gestion
2012 - 2013

Le contenu de cette publication a été rédigé et édité par la Régie des alcools, des courses et des jeux.

Conception graphique et impression :
Comimage communication graphique

Ce document a été imprimé sur du papier contenant 100 % de fibres recyclées après consommation.

Pour de plus amples renseignements, veuillez vous adresser à :

Régie des alcools, des courses et des jeux
560, boulevard Charest Est
Québec (Québec) G1K 3J3
Téléphone : 418 646-4151
Télécopieur : 418 646-5204
Courriel : racj.quebec@racj.gouv.qc.ca

Ce rapport est également accessible en version électronique à l'adresse www.racj.gouv.qc.ca, sous la rubrique « Documents et publications ».

Dépôt légal 2013
Bibliothèque et Archives nationales du Québec
ISBN 978-2-550-68224-0 (version imprimée)
ISBN 978-2-550-68225-7 (version électronique)
ISSN 1198-4139

Monsieur Jacques Chagnon
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le rapport annuel de gestion de la Régie des alcools, des courses et des jeux pour l'exercice financier qui a pris fin le 31 mars 2013.

Veuillez agréer, Monsieur le Président, mes salutations distinguées.

Le ministre de la Sécurité publique,

Original signé

Stéphane Bergeron
Québec, septembre 2013

Monsieur Stéphane Bergeron
Ministre de la Sécurité publique
2525, boulevard Laurier, 5e étage
Québec (Québec) G1V 2L2

Monsieur le Ministre,

J'ai le plaisir de vous présenter le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* de la Régie des alcools, des courses et des jeux pour l'exercice qui a pris fin le 31 mars 2013. Ce rapport fait état des résultats obtenus au regard des objectifs de notre *Plan stratégique 2011-2016* et des engagements de la *Déclaration de services aux citoyens*. Il rend également compte de l'application de certaines exigences législatives et gouvernementales.

Par ailleurs, l'information contenue dans ce rapport et les contrôles afférents relèvent de ma responsabilité. À ma connaissance, cette information est fiable et correspond à la situation telle qu'elle se présentait au 31 mars 2013.

Je remercie tout le personnel et l'ensemble des membres de la Régie de leur engagement, leur compétence et leur dynamisme dans la réalisation de leurs mandats, et de leur souci constant d'offrir des services de qualité à notre clientèle.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'expression de ma considération distinguée.

La présidente,

Original signé

Christine Ellefsen, avocate
Québec, septembre 2013

TABLE DES MATIÈRES

DÉCLARATION DE VALIDATION DES DONNÉES 9

INTRODUCTION 11

PARTIE 1 — LA RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX 13

1.1 La mission, la vision et les valeurs 13
1.2 Les domaines d'activité et les leviers d'intervention 13
1.3 Les clients et les partenaires 14
1.4 La structure organisationnelle 15
1.5 La Régie en chiffres 15

PARTIE 2 — LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS 17

2.1 Les faits saillants 17
2.2 Les résultats relatifs aux objectifs du *Plan stratégique 2011-2016* 17
2.3 Les résultats relatifs aux engagements de la *Déclaration de services aux citoyens* 38

PARTIE 3 — L'UTILISATION DES RESSOURCES 45

3.1 Les ressources humaines 45
3.2 Les ressources financières 47
3.3 Les ressources informationnelles 49
3.4 Les bonis au rendement 50

PARTIE 4 — LES AUTRES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES 51

4.1 L'accès à l'information et la protection des renseignements personnels 51
4.2 L'application de la politique linguistique 52
4.3 L'accès à l'égalité en emploi 52
4.4 La *Politique de financement des services publics* et le coût de revient 55
4.5 Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 57
4.6 Le *Code d'éthique et de déontologie des régisseurs* 57
4.7 La reddition de comptes en matière de développement durable 57

LES ANNEXES

Annexe 1 Les statistiques 61
Annexe 2 L'organigramme au 31 mars 2013 63
Annexe 3 Le tableau-synthèse du *Plan stratégique 2011-2016* 65
Annexe 4 Le *Code d'éthique et de déontologie des régisseurs* de la Régie des alcools, des courses et des jeux 66

DÉCLARATION DE VALIDATION DES DONNÉES

Me Christine Ellefsen
Présidente
Régie des alcools, des courses et des jeux
560, boulevard Charest Est
Québec (Québec) G1K 3J3

Madame la Présidente,

Nous avons procédé à l'examen de l'information présentée dans les parties 2, 3 (à l'exclusion des ressources financières), 4 et à l'annexe 1 du rapport annuel de gestion de la Régie des alcools, des courses et des jeux pour l'exercice qui s'est terminé le 31 mars 2013. Notre responsabilité consiste à évaluer le caractère plausible des résultats en nous fondant sur le travail accompli au cours de notre examen.

Cet examen a été effectué conformément aux normes professionnelles de l'Institut des vérificateurs internes. Les travaux ont consisté essentiellement à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à effectuer des révisions de calcul et à susciter des discussions sur l'information examinée.

Au terme de notre examen, nous concluons que les résultats et explications contenus dans les parties 2, 3 (à l'exclusion des ressources financières), 4 et à l'annexe 1 du rapport annuel de gestion nous paraissent à tous égards importants, plausibles et cohérents.

Par ailleurs, l'information présentée dans les autres sections du rapport est cohérente avec celle présentée dans les sections qui ont fait l'objet de notre examen.

Le directeur de la vérification interne, des enquêtes
et de l'inspection du ministère de la Sécurité publique,

Original signé

Sylvain Ayotte
Québec, juin 2013

INTRODUCTION

Le présent rapport annuel de gestion fait état des résultats obtenus au regard des objectifs du *Plan stratégique 2011-2016* de la Régie des alcools, des courses et des jeux (Régie). La reddition de comptes porte également sur le respect des engagements relatifs aux normes de prestation de services aux citoyens de la *Déclaration de services aux citoyens*.

Le *Rapport annuel de gestion 2012-2013* de la Régie a été préparé sur la base de l'information disponible au 31 mars 2013. Il couvre la période du 1er avril 2012 au 31 mars 2013.

La première partie présente la mission, les domaines d'activité et les leviers d'intervention, les clients et les partenaires ainsi que la structure organisationnelle de la Régie.

La deuxième partie est consacrée à la présentation des résultats obtenus au regard des engagements pris par la Régie. Lorsqu'ils sont disponibles, les résultats des exercices précédents sont présentés à des fins comparatives.

La troisième partie présente l'information relative à l'utilisation des ressources humaines, financières et informationnelles ainsi que les résultats de certains indicateurs de gestion.

La quatrième partie rend compte des interventions de la Régie quant aux exigences législatives et gouvernementales, notamment en ce qui a trait à l'accès à l'information et la protection des renseignements personnels ainsi qu'au développement durable.

Enfin, les documents suivants sont présentés en annexe : les statistiques relatives aux activités, l'organigramme au 31 mars 2013, le tableau synthèse du *Plan stratégique 2011-2016* et le *Code d'éthique et de déontologie des régisseurs* de la Régie.

PARTIE 1
LA RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX

1.1 LA MISSION, LA VISION ET LES VALEURS

La mission de la Régie des alcools, des courses et des jeux est de « *contribuer à la protection et à la sécurité du public en délivrant des permis et des licences et en assurant la surveillance et le contrôle dans les secteurs d'activité des boissons alcooliques, des jeux, des sports de combat professionnels et des courses de chevaux* ».

La Régie entend être une organisation performante offrant des services accessibles et de qualité et dont l'expertise et les compétences sont reconnues. Elle appuie son action sur les valeurs gouvernementales de compétence, d'impartialité, d'intégrité, de loyauté et de respect.

1.2 LES DOMAINES D'ACTIVITÉ ET LES LEVIERS D'INTERVENTION

La Régie a la responsabilité, en tout ou en partie, de l'encadrement, de la surveillance et du contrôle des activités des secteurs suivants :

- le service ou la vente de boissons alcooliques au public, et ce, dans les établissements autorisés à cet effet;
- la fabrication, la distribution et l'entreposage de boissons alcooliques par les titulaires de permis;
- les courses de chevaux, l'élevage des chevaux et leur entraînement, de même que l'exploitation de salles de paris où sont retransmises les courses de chevaux;
- les manifestations de sports de combat pratiqués par des professionnels, mieux connus sous les appellations boxe, kick-boxing et boxe mixte;
- le jeu, sous différentes formes, notamment le bingo, les loteries, les tirages, les concours publicitaires, les appareils d'amusement et les appareils de loterie vidéo;
- les casinos d'État, pour l'embauche du personnel et les contrats des fournisseurs;
- la vérification des appareils de jeu afin de s'assurer que le taux de retour est statistiquement conforme à celui prévu et annoncé aux joueurs.

Pour assumer ses fonctions, la Régie dispose des leviers d'intervention suivants :

- le pouvoir de soumettre, pour adoption par le gouvernement, des règlements selon les paramètres déterminés par les lois sectorielles ainsi que le pouvoir de soumettre, pour approbation par le gouvernement, des règles sectorielles adoptées par la Régie;
- des pouvoirs administratifs tels que : procéder à des consultations, émettre des avis relatifs aux impacts sociaux, élaborer des politiques et des directives, enquêter, inspecter et percevoir des droits;
- une fonction décisionnelle à l'égard de sa clientèle, soit le pouvoir de délivrer les permis, les licences et les autorisations nécessaires à l'exercice des privilèges conférés et, en cas de manquement au respect des règles préétablies, de les suspendre, de les révoquer ou d'imposer d'autres mesures. À cet égard, la Régie est assujettie, comme tout tribunal administratif, à la *Loi sur la justice administrative*.

La Régie est chargée de l'administration de la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux*, de la *Loi sur les courses*, de la *Loi sur les loteries, les concours publicitaires et les appareils d'amusement*, de la *Loi sur les permis d'alcool*, du chapitre V de la *Loi sur la sécurité dans les sports* et de la section III de la *Loi sur la Société des alcools du Québec*. Elle surveille également l'application des règlements relatifs aux systèmes de loterie des casinos d'État ou aux loteries vidéo édictés en vertu de la *Loi sur la Société des loteries du Québec*. La consultation du site Internet de la Régie permet d'en savoir davantage sur les responsabilités qui lui sont confiées ainsi que sur les lois et les règlements qu'elle administre.

Par ailleurs, certaines statistiques qui permettent de mieux cerner les activités de la Régie sont présentées à l'annexe 1.

1.3 LES CLIENTS ET LES PARTENAIRES

En raison de sa mission et de la diversité des secteurs d'activité qui sont sous sa responsabilité, la Régie a une clientèle nombreuse et diversifiée. Elle est composée entre autres :

- de citoyens;
- de participants à une épreuve sportive, tels des conducteurs de chevaux de course et des concurrents d'un combat de boxe professionnel;
- d'organismes de charité ou religieux qui tiennent des bingos ou qui organisent des tirages pour financer leurs œuvres;
- de propriétaires de petites et moyennes entreprises dont des restaurateurs, des épiciers, des hôteliers, des microbrasseurs, des producteurs artisans, des fabricants d'appareils d'amusement, des gestionnaires de salle de bingo et des éleveurs de chevaux de course;
- de grandes entreprises telles des chaînes hôtelières et des compagnies commerciales de dimension nationale ou internationale, principalement dans le secteur des fabricants de boissons alcooliques.

La Régie entretient, par ailleurs, des relations constantes avec plusieurs partenaires, tels le ministère des Finances et de l'Économie, le ministère de la Santé et des Services sociaux, le ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation, le ministère de la Justice, le ministère de la Sécurité publique, Revenu Québec, Loto-Québec, la Société des alcools du Québec, la Sûreté du Québec, les corps de police municipaux et l'Agence canadienne du pari mutuel.

1.4 LA STRUCTURE ORGANISATIONNELLE

L'organigramme de la Régie est présenté à l'annexe 2.

1.5 LA RÉGIE EN CHIFFRES

- Un effectif de **338** employés réguliers, occasionnels et contractuels
- Des revenus de **38,6 M $**
- Près de **124 000** permis, licences et attestations délivrés annuellement
- Un peu plus de **750** décisions rendues par les régisseurs juridictionnels
- Plus de **16 000** clients rencontrés à nos bureaux à Québec et à Montréal

PARTIE 2
LA PRÉSENTATION DES RÉSULTATS

2.1 LES FAITS SAILLANTS

Un sondage sur la satisfaction de la clientèle a été effectué par une firme externe au cours de l'automne 2012. Les résultats ont largement dépassé les attentes. En effet, 95,6 % des répondants affirment qu'ils ont été satisfaits des services rendus par la Régie. Ce sondage a également permis de constater que la perception de l'image organisationnelle de la Régie est très positive. Ainsi, 95,8 % des répondants affirment que la Régie fait un excellent travail et 91,3 % perçoivent la Régie comme une organisation efficace. En ce qui a trait à l'intégrité du personnel, la presque totalité des clients (97,6 %) est en accord pour dire que le personnel de la Régie agit de façon honnête et 96,6 % d'entre eux affirment qu'il agit avec impartialité.

Par ailleurs, le projet d'un nouveau système informatique supportant les activités de délivrance et de contrôle des permis d'alcool et des licences d'exploitation de site d'appareils de loterie vidéo, connu sous le nom « projet Acolyte », a franchi une nouvelle étape importante. Outre les autorisations gouvernementales obtenues, l'appel d'offres public pour la réalisation du projet a été lancé en mars 2013. Ce système, prévoit, entre autres, une prestation électronique de services au cœur des nouvelles façons de faire que veut se donner la Régie pour pouvoir assumer pleinement sa mission et moderniser sa prestation de services.

2.2 LES RÉSULTATS RELATIFS AUX OBJECTIFS DU *PLAN STRATÉGIQUE 2011-2016*

Le *Plan stratégique 2011-2016* de la Régie comprend trois grandes orientations qui portent sur l'évolution du cadre législatif et la consolidation des activités de surveillance et de contrôle des secteurs d'activité, sur l'optimisation de la performance et de la prestation de services et, finalement, sur une gestion proactive des ressources humaines.

Pour mettre en œuvre ces orientations, la Régie s'est fixé 17 objectifs assortis d'indicateurs et de cibles qui permettent d'en mesurer les résultats. De manière à faciliter la compréhension des résultats, de brèves mises en contexte des orientations et des axes d'intervention sont présentées. De plus, de façon à tenir compte d'un contexte en constante évolution, une rubrique *Autres résultats* a été ajoutée pour certains objectifs afin de rendre compte de réalisations importantes de la Régie qui ne font pas l'objet d'engagements formels dans le *Plan stratégique 2011-2016*. Le tableau-synthèse du *Plan stratégique 2011-2016* est présenté à l'annexe 3.

Orientation 1 : Faire évoluer le cadre législatif et consolider les activités de surveillance et de contrôle des secteurs d'activité

La Régie contribue à la protection et à la sécurité du public par l'encadrement législatif et réglementaire et par la surveillance et le contrôle des secteurs d'activité des boissons alcooliques, des jeux, des sports de combat professionnels et des courses de chevaux.

Au cours des dernières années, plusieurs modifications législatives et réglementaires ont été apportées, conséquence de l'évolution des secteurs d'activité sous la responsabilité de la Régie. D'autres modifications seront nécessaires au cours des prochaines années, notamment dans le secteur des boissons alcooliques.

Par ailleurs, les activités de surveillance et de contrôle ont pour objectif d'assurer la protection et la sécurité du public en veillant à la conformité des titulaires de permis ou de licence et en imposant des mesures correctrices ou des sanctions aux titulaires qui contreviennent aux lois, aux règlements et aux règles qui les concernent. D'importants travaux ont été réalisés au cours des dernières années pour redéployer les activités de surveillance réalisées par la Régie, pour en assurer la qualité et pour en maximiser l'impact.

Axe d'intervention : L'encadrement législatif et réglementaire

Engagement : Dans le but d'élaborer des propositions de modifications législatives et réglementaires qui tiennent compte des meilleures pratiques, de la pertinence des obligations qui sont imposées aux citoyens tout en minimisant les formalités administratives et de l'évolution de la société, la Régie enrichira sa réflexion par des travaux de veille stratégique.

Objectif 1 : Mettre à profit les activités de veille stratégique dans l'élaboration des propositions de modifications législatives et réglementaires

Indicateur : Travaux de veille stratégique effectués

Résultats

2012-2013	2011-2012
Interaction avec d'autres juridictions	Interaction avec d'autres juridictions
6 capsules	23 capsules

La Régie a des contacts fréquents avec différents organismes ou associations exerçant des responsabilités semblables dans d'autres juridictions canadiennes. À titre d'exemple, des échanges réguliers ont eu lieu avec les membres de l'Association of Liquor Licensing Authorities of Canada (ALAC) et ceux de la Canadian Gaming Regulator's Association (CAGRA) sur de nombreux éléments des projets de modification de lois et règlements actuellement en élaboration. De plus, au cours de l'exercice, six capsules de veille stratégique concernant l'alcool et le jeu ont été produites et diffusées sur l'intranet.

Autres résultats

Plusieurs règlements ont été adoptés en cours d'exercice. Parmi ceux-ci, mentionnons les *Règles modifiant les Règles de certification*, les *Règles modifiant les Règles sur les courses de chevaux de race Standardbred*, les *Règles modifiant les Règles sur les courses de chevaux de race Standardbred tenues sur une piste de catégorie « D »*, les *Règles modifiant les Règles sur les salles de paris* et le *Règlement modifiant le Règlement sur les permis relatifs aux sports de combat*. D'autres projets de modification de règlements sont en voie d'adoption dont le *Règlement modifiant le Règlement sur les permis relatifs aux sports de combat* pour les droits de transmission et de retransmission.

Axe d'intervention : La surveillance et le contrôle

Engagement : De manière à canaliser les ressources vers les établissements présentant un niveau élevé de risque et à utiliser le plus efficacement possible le temps que les inspecteurs et nos partenaires passent sur le terrain, la Régie intègrera une approche axée sur le risque pour planifier ses activités de surveillance dans les établissements détenant des permis d'alcool.

La Régie veillera à ce que tous les établissements qui ont été soumis à une inspection ou à une enquête réalisée par ses inspecteurs et les corps de police et qui se révèlent non conformes aux lois, aux règlements et aux règles en vigueur fassent l'objet d'un suivi approprié.

De plus, la Régie entend mieux former et informer ses partenaires impliqués dans les activités de surveillance et de contrôle pour favoriser la compréhension et une application adéquate des lois et des règlements.

Objectif 2 : Intégrer une approche axée sur les risques pour planifier les activités de surveillance dans les établissements détenant des permis d'alcool

Indicateur : Planification des activités de surveillance dans les établissements détenant des permis d'alcool déposée

Résultats

Cible	2011-2012
Dépôt – Mars 2012	Réalisé

Depuis le 1er avril 2012, la planification des inspections est effectuée en fonction du Programme d'inspection par gestion des risques. Selon ce programme, les inspections sont planifiées trimestriellement en fonction des cotes de risque attribuées aux établissements selon des critères, dont les plus importants sont les suivants : les établissements ayant fait une demande de cession, les établissements ayant reçu un premier permis d'alcool (une visite dans l'année), les établissements visés par une décision juridictionnelle ou ayant reçu plusieurs avis de correction (surveillance pour les quatre années subséquentes).

Objectif 3 : Veiller à ce que les titulaires de permis ou de licence se conforment aux lois, règlements et règles en vigueur

La surveillance et le contrôle des activités des titulaires s'effectuent dans le cadre des activités d'inspection et d'enquête de la Régie et des corps de police. Les corps de police effectuent également des activités de surveillance et de contrôle dans le cadre du programme Actions concertées pour contrer les économies souterraines (ACCES).

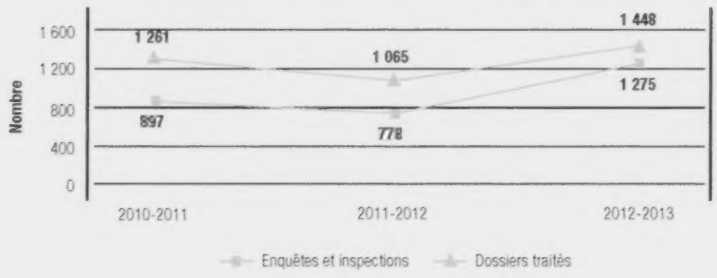
Indicateur : Nombre annuel d'inspections effectuées par la Régie

Résultats

2012-2013	2011-2012
1 275	778

Le graphique qui suit montre l'évolution des enquêtes et des inspections effectuées par la Régie ainsi que le nombre de dossiers traités au cours des trois dernières années. En 2012-2013, le nombre d'enquêtes et d'inspections a augmenté de 64 % par rapport à 2011-2012.

Évolution du nombre d'enquêtes et d'inspections



Autres résultats

En décembre 2011, le gouvernement adoptait une loi qui confiait à la Régie le mandat de vérifier annuellement la conformité du taux de retour des appareils de jeu en service exploités par la Société des casinos du Québec et par la Société des loteries vidéo du Québec afin de s'assurer qu'il soit statistiquement conforme à celui prévu et annoncé aux joueurs.

Une équipe a été mise sur pied et une procédure établie afin de produire un premier rapport couvrant la période du 1er avril 2012 au 15 février 2013. Notons qu'afin de permettre le dépôt du rapport dans les délais requis, il a été convenu de concert avec Loto-Québec, pour cette première année, de terminer la période de cueillette des données au 15 février 2013.

L'analyse démontre que le taux de retour minimum, établi à 83 % par l'article 1 du *Règlement sur le taux de retour des loteries vidéo* (RLRQ, chapitre L-6, r. 13), est respecté pour 99,85 % des jeux. Soulignons que pour 0,15 % des jeux vérifiés, la Régie ne peut attester la conformité du taux de retour, en raison du nombre peu élevé de parties jouées sur ceux-ci.

Indicateur : Taux annuel de conformité des établissements inspectés par la Régie

Résultats

Cible	2012-2013	2011-2012
↑ – Mars 2016	60 %	55 %

Indicateur : Cas de non-conformité constatés lors d'inspections ou d'enquêtes effectuées par la Régie et les corps de police ayant fait l'objet d'une intervention

Résultats

Au cours de l'exercice 2012-2013, les dossiers non conformes constatés lors d'inspections ou d'enquêtes effectuées par la Régie et les différents corps de police ont été traités au moyen des interventions suivantes :

- 286 avis de correction qui informent le titulaire des éléments de non-conformité constatés ainsi que du délai accordé pour effectuer les corrections;
- 183 traitements administratifs;
- 284 dossiers dont le titulaire s'est conformé;
- 68 mises en demeure ou avis aux titulaires leur rappelant leurs obligations;
- 140 avis d'audition signifiés aux titulaires de permis ou de licence pour comparution devant le tribunal administratif de la Régie. Le tribunal de la Régie a rendu 44 décisions sur ces dossiers au cours de la période, dont 30 décisions comprenant une suspension de permis pour une moyenne de 28 jours de suspension par décision et 14 décisions de révocation de permis.

Par ailleurs, le programme ACCES, visant à contrer les économies souterraines qu'entraîne le commerce illégal des boissons alcooliques au Québec, s'inscrit dans le *Plan d'action pour contrer l'évasion fiscale* du gouvernement du Québec. Cette initiative, coordonnée par le ministère de la Sécurité publique, engage de nombreux partenaires, dont la Régie. Ce programme est fondé sur des inspections systématiques des établissements titulaires d'un permis d'alcool ainsi que sur la conduite d'enquêtes sur des réseaux de fabrication et de distribution illégales d'alcool. Le traitement des rapports policiers fait à la suite de ces opérations menées sur le terrain est confié à la Régie et au ministère de la Justice, selon la nature de l'infraction. Le tableau qui suit présente les résultats en lien avec le programme ACCES :

	2012-2013	2011-2012
Rapports d'infraction en traitement ou en attente de traitement au 1er avril	1 676	1 530
Nouveaux rapports d'infraction reçus	1 756	1 776
Rapports d'infraction traités et fermés	1 780	1 630
Au moyen des interventions suivantes : • 565 décisions du tribunal de la Régie. Des suspensions de permis ont été imposées dans 411 décisions, pour un nombre moyen de jours de suspension de permis de 6,6 jours par décision; • 233 traitements administratifs à la suite d'une révocation de plein droit pour non-paiement, de l'abandon de l'établissement ou de sa cession, de l'immatriculation des appareils d'amusement ou d'un manquement mineur; • 759 avis aux titulaires leur rappelant leurs obligations.		
Rapports d'infraction en traitement ou en attente de traitement au 31 mars	1 652	1 676

Objectif 4 : Former et informer les partenaires impliqués dans les activités de surveillance et de contrôle sur l'application des lois et règlements

Indicateur : Activités de formation, d'information ou de sensibilisation réalisées

Résultats

2012-2013	2011-2012
13 activités	11 activités

Au cours de l'exercice 2012-2013, la Régie a initié ou participé à treize activités visant à former, informer ou sensibiliser ses partenaires impliqués dans les activités de surveillance et de contrôle sur l'application des lois et des règlements. Ces activités de formation ou d'information ont été offertes, entre autres, aux policiers de l'École nationale de police du Québec à Nicolet, au Service de police de la Ville de Montréal et à la Sûreté du Québec.

Axe d'intervention : L'information et la sensibilisation

Engagement : En complémentarité, la Régie misera, de manière préventive, sur la sensibilisation auprès des titulaires de permis ou de licence pour faire en sorte qu'ils comprennent leurs obligations et qu'ils appliquent adéquatement les lois, les règlements et les règles qui encadrent leurs secteurs d'activité.

Objectif 5 : Sensibiliser les titulaires de permis ou de licence à leurs obligations par rapport au respect des lois, règlements et règles

Indicateur : Mesures de sensibilisation mises en place

Résultats

2012-2013	2011-2012
Réalisées	Réalisées

Dans le but de sensibiliser et d'informer les titulaires de permis et de licence sur leurs obligations quant au respect des lois, des règlements et des règles qui encadrent leurs secteurs d'activité, la Régie utilise plusieurs moyens pour les rejoindre : tenue de rencontres, transmission de communiqués et publication de nouvelles sur le site Internet. En 2012-2013, six différentes mesures se sont notamment adressées aux représentants de l'industrie des appareils d'amusement et aux titulaires de permis d'alcool.

Orientation 2 : Optimiser la performance et la prestation de services

À l'instar de l'ensemble de l'administration publique québécoise, la Régie fait face à une situation caractérisée, entre autres, par les nombreux mouvements de personnel résultant en grande partie des départs à la retraite, par la nécessité de la mise à niveau des systèmes informatiques et par l'état des finances publiques. Compte tenu de ces contraintes, les interventions doivent être plus efficientes et efficaces, l'objectif global étant d'assurer une meilleure prestation de services aux citoyens.

Axe d'intervention : Les façons de faire

Engagement : L'optimisation de la performance passe, entre autres, par la révision des façons de faire. La Régie poursuivra la révision des processus de délivrance et de contrôle d'exploitation des permis et des licences ainsi que ceux se rapportant au soutien à la gestion.

Les systèmes et les infrastructures de la Régie sont parmi les systèmes de l'administration publique qui ont le moins suivi l'évolution technologique. Les révisions des processus impliquent une modernisation des systèmes informatiques, notamment dans le secteur de l'alcool, et la modernisation des infrastructures technologiques pour les supporter. À terme, les nouvelles applications informatiques devraient permettre d'assurer un meilleur soutien au travail du personnel, d'éliminer diverses opérations manuelles, d'accélérer le traitement des demandes et de faciliter l'échange de données avec certains partenaires, dont les corps de police.

La Régie a entrepris une démarche structurée de gestion des risques organisationnels au cours de laquelle les risques ont été identifiés et évalués. La Régie entend poursuivre cette démarche qui résultera en l'élaboration d'un plan d'action et l'implantation de mesures précises pour contrer les risques identifiés.

Objectif 6 : Compléter la révision des processus de délivrance et de contrôle d'exploitation des permis et des licences ainsi que celle des services de soutien à la gestion

Indicateur : Processus révisés ou améliorés

Résultats

Cible	2012-2013	2011-2012
Mars 2016	2 processus	1 processus

Plusieurs processus de délivrance et de contrôle d'exploitation des permis et des licences ont été révisés lors de la mise en œuvre des recommandations du Vérificateur général du Québec qui s'est échelonnée de mars 2009 à mars 2011 : les processus de délivrance des permis de réunion et des permis des détaillants dans le secteur alcool, le processus concernant les concours publicitaires ainsi que le processus de délivrance des licences de bingo. Ces processus sont revus de façon continue. Par ailleurs, la révision des processus des permis de fabricant du secteur alcool, des appareils d'amusement et des courses de chevaux sont en cours.

Certains processus des services de soutien à la gestion ont été ciblés. Pour le secteur des ressources humaines, le suivi de l'assiduité de façon électronique a été amélioré par l'implantation du système électronique d'horodateur et la dernière phase de ce projet a été réalisée en février 2013. La révision du processus de compilation, de suivi et de présentation de l'information financière pour le secteur des ressources financières s'est traduite par l'élaboration d'un tableau de bord présenté au comité de gestion de la Régie pour la première fois en septembre 2012. Quant aux ressources matérielles, la révision a porté sur le processus de gestion des moyens de télécommunication. La révision est presque terminée.

Objectif 7 : Moderniser les systèmes informatiques et les infrastructures technologiques

Indicateur : Plan de développement des systèmes informatiques déposé et mis en œuvre

Résultats

Cible	2012-2013	2011-2012
Dépôt – Mars 2012	En cours	Reporté
Mise en œuvre – Mars 2016	–	–

L'élaboration du plan de développement des systèmes informatiques est pratiquement terminée. Les résultats concernant la réalisation du plan de développement seront disponibles à compter du prochain exercice. Par ailleurs, la phase d'architecture détaillée du projet Acolyte (système alcool) étant terminée, l'appel d'offres public pour la réalisation du projet a été lancé en mars 2013.

Indicateur : Infrastructures technologiques modernisées

Résultats

Cible	2012-2013	2011-2012
100 % – Mars 2014	95 %	50 %

En vue de moderniser ses infrastructures, la Régie a conclu, en avril 2010, une entente avec le ministère de la Sécurité publique pour le transfert de ses infrastructures informatiques. Au 31 mars 2013, 95 % des travaux de migration étaient effectués. La fin des travaux est prévue pour le prochain exercice.

Objectif 8 : Poursuivre la démarche de gestion intégrée des risques organisationnels

Indicateur : Plan d'action de gestion des risques adopté

Résultats

Cible	2011-2012
Mars 2012	Réalisé

Le plan d'action de gestion des risques a été adopté le 5 mars 2012. Les travaux effectués au cours des exercices précédents en vue d'identifier et d'évaluer les risques encourus par la Régie ont servi à poursuivre la démarche visant à doter la Régie d'un plan d'action de gestion des risques. Le plan d'action a été présenté au personnel le 12 mars 2012. Le plan ainsi que les fiches de risque ont été déposés sur le site intranet.

Indicateur : État d'avancement de la réalisation du plan d'action

Résultats

Cible	2012-2013
100 % – Mars 2014	60 %

Le plan d'action comprend 28 mesures dont 15 font l'objet d'engagements dans le *Plan stratégique 2011-2016*. La reddition de comptes portant sur ces dernières est effectuée dans le présent rapport annuel de gestion. Quant aux 13 autres mesures spécifiques à la gestion des risques contenues dans le plan d'action, l'état d'avancement au 31 mars 2013 est le suivant : sept sont réalisées, une est en cours de réalisation et la mise en œuvre des cinq autres est prévue pour l'exercice 2013-2014.

Axe d'intervention : La prestation et la qualité des services

Engagement : Au cours des prochaines années, les projets d'amélioration en matière de prestation et de qualité des services seront davantage orientés vers des solutions technologiques et vers le développement de la prestation électronique de services. La Régie entend enrichir son offre de services en ligne, à la fois en donnant accès plus facilement au contenu informationnel de son site Internet et en offrant la possibilité de faire électroniquement les transactions liées à certaines formalités administratives. Ainsi, la Régie contribuera également à l'effort gouvernemental de réduire le fardeau administratif imposé aux entreprises et cette préoccupation d'allégement continuera également d'être présente lors de l'élaboration de propositions de modifications législatives et réglementaires.

Par ailleurs, afin d'améliorer l'efficacité de son tribunal administratif, la Régie révisera certaines règles de procédure concernant les conférences préparatoires et le cadre de gestion de la médiation, et introduira une nouvelle mesure soit la conférence de gestion d'audience. Cette dernière établira les conditions, les modalités et le cadre à l'intérieur duquel se dérouleront les conférences de gestion d'audience.

La Régie entend aussi se doter d'information sur les attentes des citoyens et sur leur niveau de satisfaction concernant les services qu'elle offre. C'est pourquoi elle évaluera périodiquement le degré de satisfaction de sa clientèle pour déterminer les éléments qui requièrent des améliorations.

Objectif 9 : Développer la prestation électronique de services

Indicateur : Plan de développement déposé

Résultats

Cible	2012-2013	2011-2012
Mars 2012	En cours	Reporté

Le secteur alcool représente près de 80 % des activités de la Régie. Ainsi, la prestation électronique de services est au cœur du développement en cours du système alcool « projet Acolyte » et a été prise en compte lors de l'élaboration de l'architecture détaillée. À cet égard, le projet Acolyte comporte trois axes potentiels de développement transactionnel avec les citoyens : la transmission électronique de la demande de permis de réunion, le paiement des droits annuels incluant la mise à jour de certaines informations du dossier de l'établissement ainsi que le registre informatique des permis d'alcool. Pour les autres secteurs, le plan de développement élaboré pour la modernisation des systèmes informatiques (objectif 7) comprend le développement de la prestation de services.

Indicateur : État d'avancement de la réalisation du plan de développement

Résultats

Cible	2012-2013
100 % – Mars 2016	À venir

Les résultats concernant la réalisation du plan de développement seront disponibles à compter du prochain exercice.

Objectif 10 : Améliorer le site Internet pour le rendre plus convivial pour les utilisateurs

Indicateur : Refonte du site Internet

Résultats

Cible	2012-2013	2011-2012
Mars 2012 Reporté – Mars 2014	Reporté	Reporté

La cible initiale pour la refonte du site a été reportée en raison des travaux de migration vers l'infrastructure informatique du ministère de la Sécurité publique. La refonte est prévue au cours de l'exercice 2013-2014.

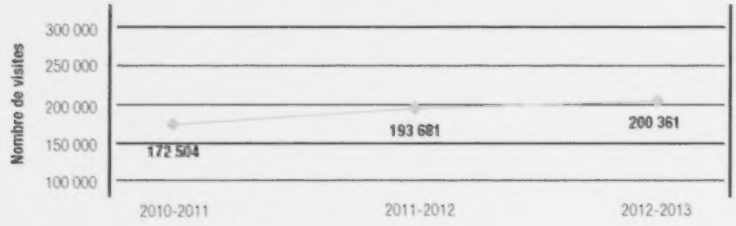
Indicateur : Nombre de visites du site Internet

Résultats

Cible	2012-2013	2011-2012
↑ – Mars 2016	200 361	193 681

De nombreux clients accèdent au site Internet pour obtenir différents formulaires ou simplement de l'information générale sur la Régie. Le suivi et l'analyse de la fréquentation du site Internet permettent de mieux évaluer la nature et le volume des besoins de la clientèle. En 2012-2013, la fréquentation du site Internet a augmenté de 3,4 % comparativement à l'exercice précédent.

Évolution de la fréquentation du site Internet



Objectif 11 : Améliorer les règles de procédure du tribunal administratif

Indicateur : Améliorations apportées aux règles de procédure

Résultats

Cible	2012-2013	2011-2012
Dépôt projet – Mars 2013 Reporté – Mars 2015	En cours	En cours

Les règles de procédure du tribunal administratif n'ont pas été revues depuis plusieurs années. La mise à niveau des règles vise l'efficience et l'accessibilité. Depuis décembre 2011, un groupe de travail s'affaire à analyser les règles existantes et à proposer des modifications qui pourraient se retrouver dans un projet d'amendement qui sera soumis aux autorités gouvernementales. Devant l'ampleur des travaux à effectuer, l'échéance pour le dépôt du projet est reportée à mars 2015.

Objectif 12 : Poursuivre les efforts d'allégement des formalités administratives et réglementaires imposées aux clients

Indicateur : Réduction des coûts des formalités administratives ou réglementaires imposées aux clients

Résultats

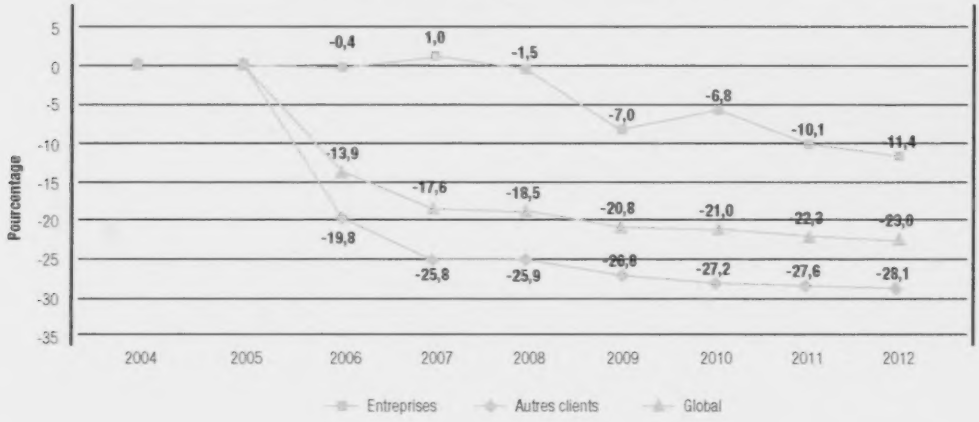
Cible gouvernementale		2012-2013	2011-2012
↓ 20 % coût des entreprises	Entreprises	-11,4 %	-10,1 %
	Autres clients	-28,1 %	-27,6 %
	Global	-23,0 %	-22,3 %

Le gouvernement s'était fixé un objectif de réduction des coûts des formalités administratives des entreprises de 20 % pour la période de 2004 à 2010. Cette cible gouvernementale de réduction des coûts a été reconduite jusqu'en 2015. La Régie fait partie des ministères et organismes concernés par cet objectif. Ainsi, depuis 2004, la Régie dresse l'inventaire des formalités réglementaires et administratives imposées par sa réglementation, tel qu'il a été demandé par le ministère du Conseil exécutif. Le coût et le volume des formalités sont évalués selon la méthodologie proposée par le ministère du Conseil exécutif. Les résultats reposent sur une estimation des coûts réalisée à partir de la connaissance de la réalité des clients de la Régie et non à partir de valeurs absolues. Les progrès réalisés sont mesurés par rapport à la situation qui existait en 2004, laquelle tient lieu d'année de référence.

Les résultats de 2012 couvrent la période du 1er avril 2012 au 31 mars 2013. La clientèle de la Régie se compose d'entreprises, d'individus et d'organismes sans but lucratif. Les résultats qui concernent les individus et les organismes sans but lucratif sont présentés sous l'appellation « autres clients ». La Régie a choisi de calculer le coût et le volume des formalités pour l'ensemble de sa clientèle.

Le nombre de formalités imposées aux clients de la Régie en 2012 est demeuré stable depuis 2011, soit 79 formalités, dont 59 s'adressent aux entreprises et 20 s'adressent aux autres clients. Le coût des formalités en valeur constante imposées aux clients de la Régie a diminué de 23 % depuis 2004. La diminution du coût des formalités pour les entreprises se chiffre à 11,4 % tandis qu'elle est de 28,1 % pour les autres clients, comme le démontre le graphique qui suit :

Évolution du coût des formalités en valeur constante*



* Les valeurs constantes sont calculées en maintenant constant le nombre d'unités ou d'entreprises et le coût unitaire des formalités par rapport à l'année de référence, soit 2004.

Il est également important de souligner que, pour la Régie, la réduction du nombre de formalités imposées à la clientèle nécessite généralement des modifications réglementaires et même législatives. Néanmoins, l'allégement administratif demeure une préoccupation constante. Cet élément est pris en compte dans le cadre des grands projets en cours que sont la refonte des systèmes informatiques et en particulier, pour celui du secteur alcool, la révision des processus de délivrance de permis et de licence et la révision du cadre légal du secteur de l'alcool.

En novembre 2011, les Règles sur les bingos ont été modifiées pour, notamment, étendre à trois ans plutôt qu'une, la période de validité de certaines catégories de licence. Cette modification devrait procurer un allègement pour les titulaires. Par ailleurs, la mise à jour fréquente du site Internet pour informer adéquatement les clients, ainsi que les efforts consacrés à la révision des formulaires et des guides d'application pour simplifier les consignes transmises aux demandeurs et leur faciliter la présentation des demandes de permis et de licence, contribuent à alléger le fardeau administratif des clients.

Objectif 13 : Mesurer les attentes et le degré de satisfaction de la clientèle à l'égard des services rendus

Indicateur : Sondages réalisés

Résultats

Cible	2012-2013	2011-2012
Mars 2013	Réalisé	En cours

Un sondage a été réalisé en novembre 2012.

Indicateur : Taux global de satisfaction

Résultats

Cible	2012-2013
80 %	95,6 %

Les résultats détaillés du sondage sont présentés à la partie 2.3 du présent rapport.

Orientation 3 : Assurer une gestion proactive des ressources humaines

Pour offrir des services de qualité, la Régie compte sur un personnel compétent et dévoué. Cependant, plusieurs employés réguliers ont quitté la Régie (retraite ou mutation), et d'autres départs sont à prévoir. Dans le contexte actuel de réduction de la taille de l'État, une gestion proactive des ressources humaines est nécessaire pour assurer le transfert de l'expertise et des connaissances, pour développer les compétences et pour créer un environnement de travail favorisant le mieux-être et la fidélisation du personnel.

Axe d'intervention : Le transfert de l'expertise et des connaissances

Engagement : D'ici 2016, la Régie devra faire face au départ à la retraite d'employés qui jouissent d'une précieuse expertise. Cette expertise, souvent unique, est essentielle à la réalisation de la mission de la Régie et à la capacité de livrer des produits et des services de qualité. Des mécanismes seront mis en place pour documenter et préserver les connaissances stratégiques détenues par le personnel et pour assurer le transfert de l'expertise des personnes œuvrant dans les postes stratégiques.

Objectif 14 : Assurer le transfert de l'expertise et des connaissances du personnel œuvrant dans les postes stratégiques

Indicateur : Pourcentage des postes stratégiques dont le transfert de l'expertise et des connaissances a été réalisé

Résultats

Cible	2012-2013	2011-2012
100 % – Mars 2016	Aucun départ	Aucun départ

Au cours de l'exercice 2011-2012, la Régie a identifié neuf postes stratégiques nécessitant des plans de transfert de l'expertise et des connaissances. Il n'y a pas eu de départ parmi les personnes occupant ces postes au cours de la présente période.

Axe d'intervention : Les compétences

Engagement : La Régie doit préparer la relève et favoriser le développement des compétences du personnel par une formation continue, en ciblant les compétences professionnelles et l'adaptation aux changements technologiques.

Au regard des compétences, des leviers d'intervention et de la sensibilité des secteurs d'activité dans lesquels œuvre la Régie, l'éthique organisationnelle revêt une grande importance. La Régie entend poursuivre et intensifier son engagement de façon à ce que l'éthique devienne, pour l'ensemble des personnes qui œuvrent au sein de l'organisation, une valeur partagée.

Objectif 15 : Développer l'expertise et les compétences du personnel

Indicateur : Pourcentage annuel du personnel ayant participé à au moins une activité de formation

Résultats

Cible	2012-2013	2011-2012
70 %	82 %	100 %

En 2012-2013, de la formation a été offerte à la demande des gestionnaires. Un canevas de formation par corps d'emploi et par secteur d'activité a été élaboré et est présentement en période de validation auprès des gestionnaires.

Indicateur : Nombre moyen de jours de formation par personne par année

Résultats

Cible	2012-2013	2011-2012
2,5 jours	1,6 jour	2,2 jours

Indicateur : Pourcentage annuel de la masse salariale consacrée à la formation

Résultats

Cible	2012-2013	2011-2012
1 %	0,9 %	1,39 %

Le budget consacré au développement des ressources humaines a été de 115 752 dollars en 2012-2013. Ces données incluent les formations dispensées à l'interne. Les formations offertes couvraient les champs d'activité suivants :

	2012-2013 ($)
Favoriser le développement des compétences	38 465
Soutenir l'acquisition des habiletés en gestion	4 708
Acquérir de nouvelles connaissances technologiques	3 178
Favoriser l'intégration du personnel et le cheminement de carrière	53 215
Améliorer les capacités de communication orale et écrite	13 012
Autres	3 174
Total	**115 752**

Objectif 16 : Poursuivre le développement et la consolidation d'une culture éthique

Indicateur : Comité dédié à l'éthique organisationnelle créé

Résultats

Cible	2012-2013	2011-2012
Mars 2012	Réalisé	En cours

Le comité de vigie sur l'éthique organisationnelle a été créé en avril 2012. Composé de 14 membres, ce comité a pour mandat d'assurer le leadership du dossier de l'éthique organisationnelle au sein de la Régie. Afin de réaliser avec efficacité son mandat, le comité de vigie s'est doté d'un comité de pilotage qui voit à la préparation de la documentation nécessaire à la formation et à la réflexion.

Indicateur : Activités de formation ou de sensibilisation réalisées

Résultats

2012-2013	2011-2012
Réalisé	Réalisé

Au cours de l'exercice, la section Éthique du site intranet a été restructurée et des rubriques ajoutées. Plusieurs documents traitant de l'éthique ont été déposés sur le site et une capsule vidéo interactive « L'éthique dans la fonction publique québécoise » a été mise en ligne à l'intention de tout le personnel de la Régie. Un plan d'action ainsi qu'un plan de formation sont en élaboration.

Axe d'intervention : L'environnement de travail

Engagement : En plus d'assurer le développement des compétences et le transfert de l'expertise, la Régie doit miser sur l'attraction et la fidélisation du personnel et pour ce faire, mettre tout en œuvre pour maintenir un climat de travail stimulant et mobilisateur. Dans un souci de mettre en place des conditions de travail favorisant le mieux-être du personnel, la Régie effectuera des sondages fréquents permettant d'évaluer la satisfaction du personnel et de mettre en place des mesures d'amélioration.

Objectif 17 : Améliorer la qualité de vie au travail

Indicateur : Sondages réalisés

Résultats

Cible	2011-2012
Mars 2012	Réalisé

Le personnel de la Régie a été convié à donner son opinion sur les différentes dimensions du climat de l'environnement de travail. Le sondage sur le climat organisationnel a été administré du 23 février au 2 mars 2012. Le taux de participation a été de 77,8 %, soit 172 répondants sur une possibilité de 221.

Indicateur : Taux de satisfaction du personnel

Résultats

Cible	2011-2012
↑ – Mars 2014	7,8/10

Les résultats indiquent que le taux global moyen de satisfaction chez le personnel de la Régie est de 7,8 sur 10 pour les sept dimensions du climat organisationnel qui ont fait l'objet du sondage. Ces dimensions sont l'information, l'utilisation et le développement des compétences, la relation avec le supérieur, la collaboration, l'organisation du travail, l'appréciation de la contribution/reconnaissance et la qualité de vie au travail.

Indicateur : Taux annuel de rétention du personnel régulier

Résultats

Cible	2012-2013	2011-2012
↑ – Mars 2014	88,3 %	79,4 %[1]

Ce taux est calculé en considérant les départs à la retraite, les démissions et les mutations.

Indicateur : Mesures d'amélioration mises en place

Résultats

2012-2013	2011-2012
3 mesures	Démarche d'amélioration en cours

La réalisation du sondage sur le climat organisationnel constituait la première étape de la démarche d'amélioration du climat organisationnel lancée en février 2012. En décembre 2012, la Régie a adopté son plan d'amélioration du climat organisationnel 2012-2014 qui comprend quatre mesures portant sur les dimensions de l'information et de l'appréciation de la contribution/reconnaissance. Au 31 mars 2013, trois des quatre mesures avaient été mises en place et l'application de la quatrième était en cours.

1. La donnée de 2011-2012 a été recalculée selon la nouvelle méthode de calcul exigée par le Secrétariat du Conseil du trésor en 2012-2013.

2.3 LES RÉSULTATS RELATIFS AUX ENGAGEMENTS DE LA *DÉCLARATION DE SERVICES AUX CITOYENS*

Dans la réalisation de sa mission, la Régie place le citoyen au cœur de ses préoccupations. La Régie et son personnel s'engagent à fournir des services adaptés aux besoins et aux attentes de la clientèle. Les engagements de la Régie à l'égard de la qualité des services qu'elle offre, et plus particulièrement à l'égard de ses normes de prestation de services, sont contenus dans la *Déclaration de services aux citoyens* révisée en septembre 2010.

Sondage sur la satisfaction de la clientèle

Au cours de l'automne 2012, la Régie a effectué un sondage permettant d'évaluer le niveau de la satisfaction de la clientèle du secteur des boissons alcooliques à l'égard des services reçus. Au total, 514 entrevues ont été réalisées.

Les résultats montrent que 95,6 % des répondants sont satisfaits des services rendus par la Régie. Ce sondage a également permis de constater que la perception de l'image organisationnelle de la Régie est très positive. Ainsi, 95,8 % des répondants affirment que la Régie fait un excellent travail et 91,3 % perçoivent la Régie comme une organisation efficace. En ce qui a trait à l'intégrité du personnel, la presque totalité des clients (97,6 %) est en accord pour dire que le personnel de la Régie agit de façon honnête et 96,6 % d'entre eux affirment qu'il agit avec impartialité.

Les résultats relatifs aux neuf composantes quant à la qualité perçue de la prestation de services sont présentés dans le tableau qui suit :

	Moyenne (échelle de 0 à 10)
Justice	9,20
Fiabilité	9,02
Respect	9,01
Confidentialité	8,97
Empathie	8,81
Clarté du langage	8,76
Empressement	8,70
Accessibilité	8,34
Simplicité des démarches	8,34
Qualité générale perçue	8,74

Autres moyens utilisés

De plus, pour rendre compte de ses engagements, la Régie utilise deux sources d'information : des systèmes d'information propres à certains engagements et l'analyse de fiches d'appréciation remplies par les clients lors de la prestation d'un service aux bureaux à Québec et à Montréal. Ces dernières permettent aux clients de la Régie de se prononcer sur les trois éléments suivants : la courtoisie du personnel, la rapidité de réponse et finalement, la clarté et la simplicité de l'information obtenue. En 2012-2013, la Régie a recueilli 138 fiches d'appréciation. Les résultats de ces fiches corroborent ceux du sondage sur la satisfaction de la clientèle, puisque 99 % des clients se disent très satisfaits ou satisfaits des services rendus par le personnel sur place à Québec et à Montréal. Ce taux était de 98,3 % en 2011-2012.

Un personnel courtois, compétent et respectueux

Le personnel de la Régie établit une relation empreinte de courtoisie avec les interlocuteurs. D'ailleurs, la compilation des résultats des fiches d'appréciation relatifs à la courtoisie du personnel montre que 99,3 % des clients en sont satisfaits ou très satisfaits.

La Régie respecte et protège la confidentialité des renseignements personnels qui lui sont fournis. Un comité d'accès à l'information et de protection des renseignements personnels s'assure que la loi est bien comprise de l'ensemble des employés et s'assure de l'application du *Règlement sur la diffusion de l'information et sur la protection des renseignements personnels*. À cet effet, une formation est offerte à tous les régisseurs nouvellement nommés ainsi qu'aux membres du personnel. Des statistiques sur le traitement des demandes d'accès à l'information sont présentées à la section 4.1 du présent rapport.

Par ailleurs, la Régie s'est engagée à débuter les audiences tenues devant les régisseurs à l'heure prévue. Cet engagement a été respecté à 98,3 %, soit pour 1 022 des 1 040 audiences tenues en 2012-2013.

Des services accessibles

La Régie a pris des engagements très précis quant à l'accessibilité à ses services. Les résultats obtenus sont présentés dans le tableau qui suit :

	2012-2013	2011-2012
Un numéro de téléphone sans frais partout au Québec	Réalisé	Réalisé
Système téléphonique automatisé accessible en tout temps	Réalisé	Réalisé
Accessibilité par Internet aux principaux formulaires et guides pour effectuer les demandes de permis, de licence et d'autorisation ainsi que de l'information et de la documentation sur certains dossiers d'intérêt	Réalisé	Réalisé
Rencontre avec un employé à nos bureaux en 30 minutes ou moins	89,3 % (15 769 visiteurs)	90,6 % (16 184 visiteurs)

Alors que l'engagement était de 30 minutes ou moins pour rencontrer un employé, 62,2 % des visiteurs qui se sont présentés aux bureaux de la Régie ont rencontré un employé dans un délai de 10 minutes ou moins comparativement à 60,8 % en 2011-2012.

Une information claire et compréhensible

La Régie s'est engagée à utiliser un langage clair, simple et accessible dans ses communications verbales et écrites. Parmi les clients qui ont obtenu des services à nos bureaux à Québec et à Montréal, 98,6 % de ceux qui ont rempli les fiches d'appréciation s'estiment satisfaits ou très satisfaits de la clarté et de la simplicité de l'information reçue.

Des demandes traitées avec transparence, équité, diligence et impartialité

Parmi les clients qui se sont rendus aux bureaux de la Régie à Québec et à Montréal et qui ont rempli les fiches d'appréciation, 99,3 % s'estiment satisfaits ou très satisfaits de la rapidité de réponse du personnel de la Régie.

Par ailleurs, la Régie a pris divers engagements quant au traitement des demandes qui lui sont adressées :

	2012-2013	2011-2012
Réponse aux demandes d'information générale transmises par courriel dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins	71,6 % (2 066 courriels) (Délai moyen : 2,3 jours)	Non disponible
Décision rendue au plus tard 90 jours après la fin de l'audience devant les régisseurs	99,2 % (Délai moyen : 23,3 jours)	98,8 % (Délai moyen : 16,6 jours)

Le délai moyen pris par les régisseurs pour rendre une décision à la suite d'une audience est passé de 16,6 jours en 2011-2012 à 23,3 jours en 2012-2013. Toutefois, 33,1 % des décisions ont été rendues en moins de 10 jours.

Les engagements pris en ce qui concerne les demandes de permis et de licence sont présentés dans les tableaux qui suivent :

Transmission d'un écrit au client l'informant de l'état de son dossier	Délais visés (jours)	2012-2013 Délais moyens	2011-2012 Délais moyens
Alcool			
Permis de bar	15	20	23
Permis de brasserie	15	14	14
Permis de taverne	15	63[1]	Aucune demande
Permis de club	15	23	17
Permis d'épicerie	15	15	15
Permis de restaurant	15	14	15
Permis de grossiste de matières premières et d'équipements	15	Aucune demande	Aucune demande
Permis de détaillant de matières premières et d'équipements	15	12	15
Permis de vendeur de cidre	15	11	10
Permis « Parc Olympique »	15	Aucune demande	0[2]
Permis « Terre des hommes »	15	13	13
Permis de brasseur	15	12	22
Permis de distillateur	15	9	15
Permis de fabricant de cidre	15	5	29
Permis de fabricant de vin	15	21[1]	0[3]
Permis de producteur artisanal de bière	15	7	11
Permis de producteur artisanal	15	5	10
Permis de distributeur de bière	15	3	25
Permis d'entrepôt	15	7	11
Jeux			
Tirage			
Licence de tirage, licence de roue de fortune, licence de casino-bénéfice, licence de tirage lors d'une campagne de souscription pour une levée de fonds, licence de tirage lors d'une foire ou d'une exposition	20	9	11
Courses de chevaux			
Licence de pistes de courses de catégorie professionnelle	20	0[2]	2
Licence de courses de catégorie professionnelle	20	0[2]	2
Licence de salles de paris et immatriculation des appareils	20	61	Aucune demande

1. Une seule demande reçue
2. Écrits non transmis pour les deux demandes reçues
3. Demandes traitées le jour même de leur réception

Délivrance de permis, de licence et d'autorisation	Délais visés (jours)	2012-2013 Délais moyens	2011-2012 Délais moyens
Alcool			
Permis de réunion	10	5	3
Jeux			
Appareils d'amusement			
Licence de commerçant	20	26	1
Licence d'exploitant	20	6	8
Appareils de loterie vidéo			
Licence d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo, licence de manufacturier, licence de réparateur, autorisation de transport	15	13	9
Courses de chevaux			
Licence de pistes de courses de catégorie amateur	5	6	1
Licence de courses de catégorie amateur	5	1	1
Licence des officiels de courses, des participants et des métiers	5	1	0[1]
Sports de combat professionnels			
Permis annuel d'organisateur, permis d'organisateur valable pour une manifestation sportive, permis d'imprimeur, permis d'entraîneur, permis de gérant, permis de concurrent, permis d'officiel, permis de préposé de coin	5	12	1

1. Écrits non transmis pour les deux demandes reçues

Délivrance de licence ou avis selon des dates précises	2012-2013 (%)	2011-2012 (%)
Jeux		
Bingo		
Licence de gestionnaire de salle[1]	98	95
Licence de bingo en salle[1]	95	92
Licence de fournisseur[2]	75	100
Licence de bingo de foire ou d'exposition[2]	89	100
Licence de concession agricole[2]	100	100
Licence de bingo dans un lieu d'amusement public[2]	100	100
Licence de bingo-média[2]	93	88
Licence de bingo récréatif[2]	97	98
Concours publicitaires		
Avis de tenue de concours publicitaires[3]	87	95

1. Décision rendue avant le 1er juin ou le 1er décembre selon la région
2. Décision rendue avant la date prévue du début des activités
3. Traitement du dossier avant le lancement officiel du concours

En 2012-2013, des améliorations quant aux engagements sur les délais ont été réalisées pour 16 catégories de permis, licences, autorisations et avis par rapport à l'exercice précédent.

Autres résultats

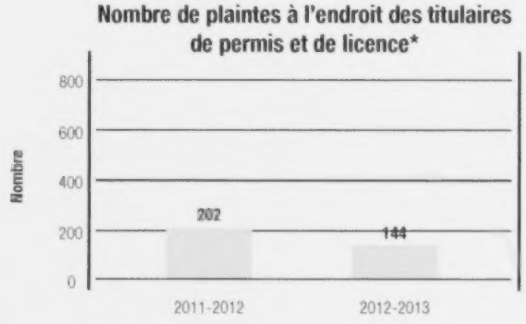
Les relations publiques et les relations avec la presse sont coordonnées par le secteur des communications de la Régie. Ainsi, en 2012-2013, 457 demandes médias ont été traitées.

Notre engagement à l'égard du traitement de vos plaintes

Une plainte à l'endroit du personnel est l'expression formelle d'un mécontentement à l'égard des actes posés ou des services rendus par un membre de la Régie ou l'un de ses employés dans l'exercice de ses fonctions. La Régie a reçu sept plaintes écrites et trois plaintes verbales au cours de l'exercice 2012-2013. Les résultats qui portent sur les engagements pris quant aux délais de traitement des plaintes sont présentés dans le tableau qui suit :

	2012-2013	2011-2012
Envoi d'un accusé de réception dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins suivant la réception d'une plainte écrite	100 % (7 plaintes écrites)	78 % (9 plaintes écrites)
Traitement des plaintes dans un délai de 25 jours ouvrables ou moins	100 % (Délai moyen : 6,8 jours)	86 % (Délai moyen : 14,6 jours)

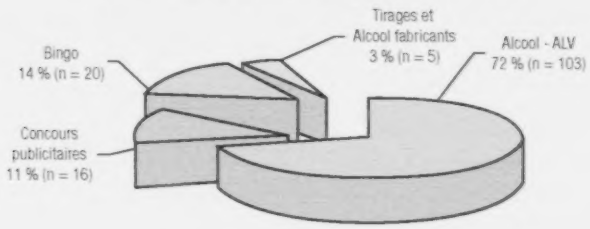
Par ailleurs, des tiers communiquent avec la Régie pour dénoncer la façon dont un titulaire exploite un permis ou une licence. En 2012-2013, 144 plaintes à l'endroit des titulaires ont été reçues. De ces plaintes, 90 ont été traitées en cours d'exercice et 54 étaient en traitement au 31 mars 2013. Le graphique qui suit montre le nombre de plaintes reçues au cours des deux derniers exercices.



* En 2012-2013, le nombre total de plaintes exclut les plaintes non fondées ou irrecevables. La donnée pour 2011-2012 a été ajustée pour refléter cette méthode de calcul appliquée en 2012-2013.

Le traitement des plaintes à l'endroit des titulaires est confié à différents intervenants selon la nature de la plainte, notamment la Direction des enquêtes et de l'inspection, les corps de police ou le tribunal de la Régie. Le délai de traitement d'une plainte varie selon la nature de celle-ci. La répartition des plaintes fondées et recevables à l'endroit des titulaires, par secteur d'activité, est illustrée dans le graphique qui suit :

Plaintes à l'endroit des titulaires par secteur d'activité 2012-2013



L'amélioration de nos services

La Régie a le souci de toujours mieux servir sa clientèle. Aussi des mesures d'amélioration ayant une incidence sur la qualité et l'accessibilité des services sont mises en place de façon continue. En plus des nombreuses mesures d'amélioration déjà mentionnées dans le présent rapport, la Régie a mis en place les mesures du *Plan d'action 2012-2013 à l'égard des personnes handicapées* et a élaboré et adopté le plan d'action 2013-2014, lequel vise à favoriser l'intégration des personnes handicapées en mettant en place des mesures permettant de répondre à leurs besoins, notamment sur le plan de l'accessibilité aux services. De plus, en accord avec la politique linguistique de la Régie des alcools, des courses et des jeux, visant la promotion du français et une communication efficace, la Régie offre au besoin, lorsque la situation l'exige, la possibilité de communiquer verbalement dans treize langues avec un interlocuteur qui en fait la demande.

PARTIE 3
L'UTILISATION DES RESSOURCES

3.1 LES RESSOURCES HUMAINES

L'effectif

En 2012-2013, la Régie disposait d'un effectif régulier autorisé de 161 équivalents temps complet (ETC).

En fin d'exercice, la Régie comptait 56 employés occasionnels. Le programme Actions concertées pour contrer les économies souterraines (ACCES) permet de majorer l'effectif occasionnel de 24 ETC dans le contexte des activités de lutte contre le commerce illégal de boissons alcooliques. De plus, la Régie employait 88 contractuels dans les secteurs des enquêtes, des courses de chevaux et des sports de combat professionnels.

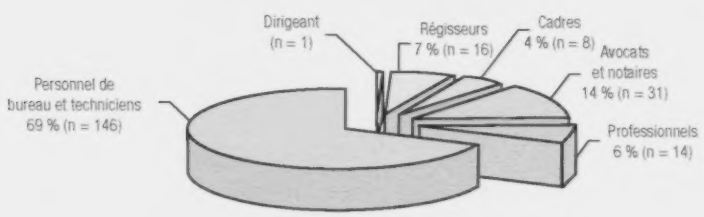
Le tableau qui suit présente la répartition des postes par catégorie d'emploi :

	2012-2013			2011-2012
	Réguliers	Occasionnels	Total	Total
Dirigeant d'organisme	1	0	1	1
Régisseurs	16	2*	18	17
Cadres	9	0	9	8
Avocats et notaires	26	7	33	35
Professionnels	16	0	16	18
Personnel de bureau et techniciens	126	47	173	174
Sous-total	**194**	**56**	**250**	**253**
Contractuels			88	80
Total			**338**	**333**

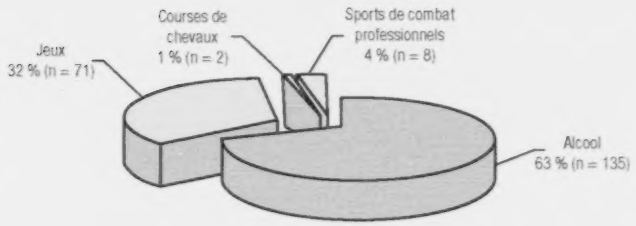
* Régisseur surnuméraire

Au 31 mars 2013, la Régie comptait 216 personnes en poste, dont 160 réguliers et 56 occasionnels. Les graphiques qui suivent montrent la répartition de l'effectif régulier et occasionnel en poste par catégorie d'emploi et par grand secteur d'activité.

Effectif régulier et occasionnel en poste par catégorie d'emploi au 31 mars 2013



Effectif régulier et occasionnel en poste par grand secteur d'activité au 31 mars 2013

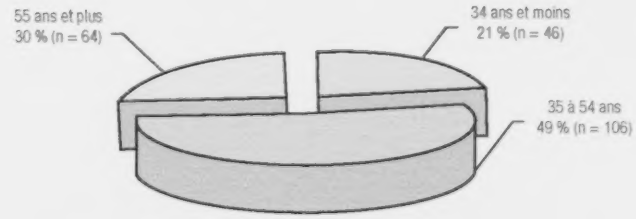


La planification de la main-d'œuvre

La Régie prévoit 17 départs à la retraite entre le 1er avril 2013 et le 31 mars 2016, ce qui représente 10,6 % de l'effectif régulier en poste au 31 mars 2013. En 2012-2013, 5 employés ont pris leur retraite.

En 2012-2013, le taux de roulement du personnel régulier a été de 11,7 % comparativement à 20,6 %[1] en 2011-2012.

Effectif régulier et occasionnel en poste par groupe d'âge au 31 mars 2013



La formation et le perfectionnement du personnel

Le développement des ressources humaines constitue une préoccupation constante pour la Régie. Dans le but de satisfaire aux besoins de formation, elle offre un programme d'accueil à ses nouvelles ressources, diffuse en continu de l'information juridique et répond aux besoins particuliers exprimés. La formation fait l'objet d'engagements précis dans le plan stratégique. Les résultats sont présentés à la section 2.2 – objectif 15.

1. La donnée de 2011-2012 a été recalculée selon la nouvelle méthode de calcul exigée par le Secrétariat du Conseil du trésor en 2012-2013.

La santé et la sécurité au travail

La Régie est soucieuse du bien-être de son personnel. Ainsi, différentes mesures favorisant la santé, la sécurité et le respect de l'intégrité physique et psychologique ont été instaurées et renouvelées au fil des ans. Parmi celles-ci, il convient de souligner :

- l'offre d'un *Programme d'aide aux personnes* (PAP), en collaboration avec le ministère de la Sécurité publique. En 2011-2012, 23 personnes ont eu recours à ce programme;
- la mise en œuvre d'une *Politique sur la lutte contre le harcèlement en milieu de travail* en vigueur depuis le 23 mai 2007;
- la vaccination contre l'influenza offerte aux employés.

3.2 LES RESSOURCES FINANCIÈRES

Les opérations régulières

En 2012-2013, les revenus de la Régie ont totalisé 38,6 millions de dollars alors que les dépenses se sont élevées à 14,8 millions de dollars. L'excédent des revenus sur les dépenses, généré durant l'exercice, a donc été de 23,8 millions de dollars, soit une augmentation de près de 8 % par rapport à l'exercice précédent. Cette augmentation est attribuable en grande partie à la mise en vigueur de la tarification des licences de loterie vidéo.

	2012-2013 Budget révisé (milliers de $)	2012-2013 Budget initial (milliers de $)	2011-2012 Budget révisé (milliers de $)
Revenus			
Droits et permis	38 219,7	38 490,1	35 929,2
Revenus divers	34,0	46,7	42,6
Amendes et confiscations	20,3	16,8	17,0
Total des revenus	**38 274,0**	**38 553,6**	**35 988,8**
Dépenses			
Rémunération	**11 792,7**	**11 757,8**	**10 761,8**
Fonctionnement			
Frais de séjour, formation et télécommunications	292,0	182,4	283,8
Services professionnels	364,7	471,3	382,0
Services de nature technique	366,7	326,4	377,9
Loyers	1 916,9	1 830,9	1 847,5
Fournitures, matériel et équipement	61,1	46,4	62,5
Indemnités et compensations	3,6	2,4	2,3
Mauvaises créances	31,0	23,4	20,6
Amortissement	160,0	117,5	177,9
Total fonctionnement	**3 196,0**	**3 000,9**	**3 154,5**
Total des dépenses	**14 988,7**	**14 758,7**	**13 916,3**
Surplus	**23 285,3**	**23 794,9**	**22 072,5**

Note : Les données étant arrondies, la somme des montants inscrits à chaque poste peut ne pas correspondre au total.

Malgré les dépenses reliées au règlement de la convention collective des juristes et à l'ajustement des conditions de travail des cadres juridiques, la Régie a poursuivi ses efforts pour diminuer ses dépenses de fonctionnement. Ainsi, un montant excédentaire de 195,1 milliers de dollars par rapport au budget a été généré, soit un peu plus de 6 % du total du budget de fonctionnement. Ce résultat dépasse largement les cibles fixées au *Plan d'action pour la réduction et le contrôle des dépenses 2010-2014.*

Les investissements

Un budget d'investissement de 2,9 millions de dollars a été consenti à la Régie pour l'exercice 2012-2013. Les investissements prévus pour la réalisation du développement du projet Acolyte (système alcool) n'ont pu être engagés au cours de l'exercice financier.

	2012-2013		2011-2012
	Budget (milliers de $)	Dépenses (milliers de $)	Dépenses (milliers de $)
Investissements	**2 893,0**	**125,2**	**353,5**

Le programme d'aide aux joueurs pathologiques

Un compte à fin déterminée a été créé le 22 mars 2000 afin de permettre le dépôt des sommes reçues de la Société des loteries vidéo du Québec dans le cadre du Programme d'aide aux joueurs pathologiques. Pour l'année 2012-2013, la Régie a obtenu un budget de 3 millions de dollars afin de mettre en place des mesures de contrôle des sites d'exploitation.

Plus de 85 % des dépenses ont été consacrées à la rémunération des ressources en 2012-2013, notamment celles affectées à l'inspection et au contrôle des sites d'appareils de loterie vidéo, à l'étude et à l'analyse des demandes de licence ainsi qu'à l'information à la clientèle.

	2012-2013 (milliers de $)	2011-2012 (milliers de $)
Revenus	**3 000,0**	**3 000,0**
Dépenses		
Rémunération	**2 575,7**	**2 591,6**
Fonctionnement		
Frais de séjour, formation et télécommunications	69,2	74,6
Services professionnels	40,1	33,7
Services de nature technique	66,9	63,4
Loyers	205,2	227,7
Fournitures, matériel et équipement	26,5	27,5
Indemnités et compensations	0,0	1,3
Total fonctionnement	**407,9**	**428,2**
Total des dépenses	**2 983,6**	**3 019,8**
Surplus (déficit)	**16,4**	**(19,8)**
Surplus reporté au début de l'exercice	**200,9**	**220,7**
Surplus reporté à la fin de l'exercice	**217,4**	**200,9**

Note : Les données étant arrondies, la somme des montants inscrits à chaque poste peut ne pas correspondre au total.

3.3 LES RESSOURCES INFORMATIONNELLES

En 2012-2013, la Régie a réalisé des projets majeurs concernant les ressources informationnelles. Ces projets sont les suivants :

- l'évaluation de la réalisation à la suite de l'architecture détaillée du système Acolyte concernant les permis d'alcool et les licences d'exploitant de site d'appareils de loterie vidéo, la préparation de l'appel d'offres et sa publication en mars 2013;
- la poursuite de l'évaluation des travaux de développement de l'application du bingo afin de l'adapter aux dernières modifications réglementaires adoptées en novembre 2011.

De plus, au cours de l'exercice, plusieurs interventions ont été nécessaires pour maintenir les opérations. Les applications de plusieurs secteurs, notamment celui des fabricants de boissons alcooliques, des sports de combat et des appareils d'amusement, ont demandé des efforts soutenus pour la mise en place d'infrastructures technologiques afin d'assurer la continuité des services.

Les dépenses et investissements prévus et réels pour 2012-2013 ainsi que l'avancement des principaux projets en ressources informationnelles sont présentés dans les tableaux qui suivent :

	Dépenses et investissements prévus (milliers de $)	Dépenses et investissements réels (milliers de $)	Explication des écarts
Total des activités d'encadrement	50,0	0	Inclus dans les activités de continuité
Total des activités de continuité	337,3	431,6	Tous les postes comblés et remplacement de ressources en congé parental
Total des projets	1 384,0	115,0	Retard dans l'analyse de l'évaluation du projet et gel gouvernemental des contrats
Total des dépenses et investissements en ressources informationnelles	1 771,3	546,6	

	Avancement des travaux	Explication sommaire des écarts
Projet Acolyte (système alcool)	7 %	Retard dans l'analyse de l'évaluation du projet et gel gouvernemental des contrats
Projet « Bingo phase II »	10 %	Ressources humaines insuffisantes pour réaliser le mandat à l'interne et gel gouvernemental des contrats

En ce qui concerne la mise en œuvre des standards sur l'accessibilité du Web, au 31 mars 2013, la Régie se conforme au premier standard sur l'accessibilité d'un site Web (SGQRI 008-01). Pour l'instant, la capacité organisationnelle ne permet pas l'atteinte du deuxième standard qui concerne l'accessibilité d'un document téléchargeable (SGQRI 008-02). La conformité à ce standard sera prise en compte lors de la refonte du site Internet au cours du prochain exercice tout en considérant la disponibilité des ressources humaines et financières. Quant au troisième standard sur l'accessibilité du multimédia dans le site Web (SGQRI 008-03), le site Internet de la Régie ne possède pas ce genre d'élément.

La Régie n'a pas mis de cadre de gouvernance pour la mise en œuvre des standards et n'a pas élaboré de plan d'action. La formation du personnel alimentant le site Internet est prévue au cours du prochain exercice.

3.4 LES BONIS AU RENDEMENT

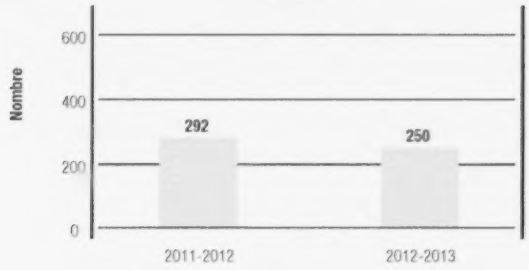
La Régie n'a pas accordé de bonis au rendement à ses cadres ni aux titulaires d'un emploi supérieur à temps plein pour la période d'évaluation du 1er avril 2011 au 31 mars 2012, tel que le prévoit la *Loi mettant en œuvre certaines dispositions du discours sur le budget du 30 mars 2010 et visant le retour à l'équilibre budgétaire en 2013-2014 et la réduction de la dette*.

PARTIE 4
LES AUTRES EXIGENCES LÉGISLATIVES ET GOUVERNEMENTALES

4.1 L'ACCÈS À L'INFORMATION ET LA PROTECTION DES RENSEIGNEMENTS PERSONNELS

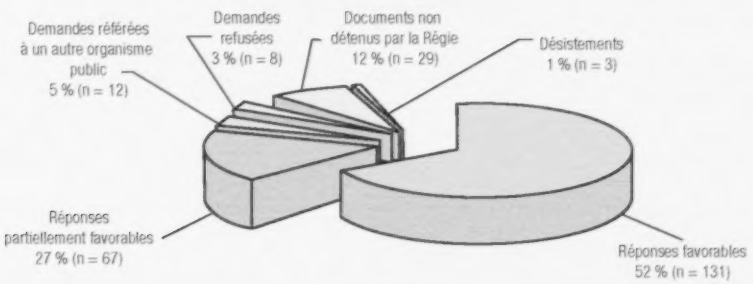
La Régie a reçu et traité 250 demandes d'accès à l'information au cours de l'exercice 2012-2013. Les demandes d'accès concernent, entre autres, la consultation d'éléments de dossiers de permis ou de licence, la consultation des décisions juridictionnelles et administratives, les listes de titulaires de permis ou de licence, les rapports de police ou d'enquête. Comme le démontre le graphique qui suit, le nombre de demandes a diminué en 2012-2013 comparativement au dernier exercice. Toutefois, les demandes de renseignements provenant des organismes publics ont plus que doublé passant de 72, en 2011-2012, à 177 pour le présent exercice.

Accès à l'information
Demandes



La Régie a répondu favorablement, en tout ou en partie, à 79,2 % des 250 demandes d'accès à l'information qu'elle a reçues.

Accès à l'information
Traitement des demandes 2012-2013



Les demandes refusées l'ont été en vertu des articles 23, 24, 28.1°, 29.1°, 53 et 54 de la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels*, de même qu'en vertu de l'article 9 de la *Charte des droits et libertés*. Deux demandes de révision des décisions de la Régie ont été soumises à la Commission d'accès à l'information.

La *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* prévoit un délai de 20 jours pour répondre aux demandes. Le délai moyen de traitement à la Régie a été de 8,6 jours en 2012-2013 alors qu'il était de 8 jours en 2011-2012.

Par ailleurs, il est possible de consulter la rubrique « Accès à l'information » sur le site Internet de la Régie où plusieurs documents sont accessibles, dont les registres publics, notamment en matière de permis d'alcool, de concours publicitaires et de bingo, de même que l'inventaire des fichiers de renseignements personnels.

4.2 L'APPLICATION DE LA POLITIQUE LINGUISTIQUE

La Régie a adopté, en 2004, une politique linguistique largement inspirée de la *Charte de la langue française* et de la *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration.* Cette politique, accessible à tout le personnel, fait du français la langue utilisée par la Régie et son personnel dans le milieu de travail, dans les communications externes et dans les divers documents d'information qu'elle met à la disposition des citoyens. Elle peut être consultée sur le site intranet de la Régie par tous les employés et ceux-ci peuvent obtenir des réponses à des questions portant sur son application auprès de la responsable des communications. Comme le prévoit cette politique, la Régie procède à une révision linguistique de tous les documents destinés à une large diffusion.

Pour faire suite à l'adoption, en mars 2011, d'une nouvelle *Politique gouvernementale relative à l'emploi et à la qualité de la langue française dans l'Administration*, la Régie a poursuivi, en collaboration avec l'Office québécois de la langue française (OQLF), la révision de la politique linguistique. Le projet de politique a été transmis à l'OQLF et la Régie est en attente d'un avis officiel.

4.3 L'ACCÈS À L'ÉGALITÉ EN EMPLOI

Données globales

Embauche totale au cours de la période 2012-2013

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	15	13	27	2
Nombre d'employés en poste au 31 mars 2013	160	56	6	1

Membres de communautés culturelles, anglophones, autochtones et personnes handicapées

Taux d'embauche des membres des groupes cibles en 2012-2013

Statuts d'emploi	Embauche totale 2012-2013	Nombre d'embauches de membres de groupes cibles 2012-2013*					
		Communautés culturelles	Anglophones	Autochtones	Personnes handicapées	Total	Taux d'embauche par statut d'emploi (%)
Réguliers	15	3	0	1	0	4	26,7
Occasionnels	13	3	1	0	0	4	30,8
Étudiants	27	7	1	0	0	8	29,6
Stagiaires	2	0	0	0	0	0	0

* Objectif gouvernemental : 25 %

Taux d'embauche global des membres des groupes cibles par statut d'emploi

	Réguliers (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)
2012-2013	26,7	30,8	29,6	0
2011-2012	11,8	21,1	23,8	0

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier

Groupes cibles	Au 31 mars 2013		Au 31 mars 2012	
	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)	Nombre d'employés réguliers dans le groupe cible	Taux de représentativité par rapport à l'effectif régulier total (%)
Communautés culturelles*	12	7,5	10	6,8
Autochtones	1	0,6	0	0
Anglophones	0	0	0	0
Personnes handicapées*	5	3,1	5	3,4

* Objectifs gouvernementaux : 9 % de membres des communautés culturelles
2 % de personnes handicapées

Taux de représentativité des membres des groupes cibles au sein de l'effectif régulier par catégorie d'emploi au 31 mars 2013

Groupes cibles	Régisseurs		Personnel d'encadrement		Personnel professionnel*		Personnel technicien		Personnel de bureau		Total	
	Nbre	(%)	Nbre	(%)	Nbre	(%)	Nbre	(%)	Nbre	(%)	Nbre	(%)
Communautés culturelles	2	13,3	0	0	0	0	4	6,8	6	15	12	7,5
Autochtones	0	0	0	0	0	0	1	1,7	0	0	1	0,6
Anglophones	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Personnes handicapées	0	0	0	0	0	0	2	3,4	3	7,5	5	3,1

* Y compris les avocats, notaires et conseillers en gestion des ressources humaines

Femmes

Taux d'embauche des femmes en 2012-2013 par statut d'emploi

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Total
Nombre d'embauches de femmes	11	10	19	1	41
Pourcentage par rapport au nombre total de personnes embauchées en 2012-2013 (%)	73,3	76,9	70,4	50,0	71,9

Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier au 31 mars 2013

	Régisseurs	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel*	Personnel technicien	Personnel de bureau	Total
Nombre total d'employés réguliers	15	8	38	59	40	160
Nombre de femmes ayant le statut d'employée régulière	7	6	25	33	35	106
Taux de représentativité des femmes dans l'effectif régulier total de la catégorie (%)	46,7	75,0	65,8	55,9	87,5	66,3

* Y compris les avocats, notaires et conseillers en gestion des ressources humaines

Mesures ou actions favorisant l'embauche, l'intégration et le maintien en emploi

Programme de développement de l'employabilité à l'intention des personnes handicapées (PDEIPH)

	Automne 2012 (Cohortes 2013)	Automne 2011 (Cohortes 2012)
Nombre de projets soumis au Centre de services partagés du Québec dans le cadre du PDEIPH	0	0

	2012-2013	2011-2012
Nombre de nouveaux participants au PDEIPH accueillis du 1er avril au 31 mars	0	0

4.4 LA POLITIQUE DE FINANCEMENT DES SERVICES PUBLICS ET LE COÛT DE REVIENT

Depuis septembre 2010, la Régie s'est dotée d'une politique de tarification qui découle de la *Politique de financement des services publics*. La politique de tarification de la Régie poursuit les objectifs d'établir les orientations et principes relatifs à la tarification de produits et services et d'établir les responsabilités du personnel dans l'application de la politique.

Tous les produits et services de la Régie sont tarifés selon une méthode de fixation des tarifs associée à des valeurs historiques inscrites dans les lois et règlements. En 2012-2013, la Régie a réalisé deux exercices d'ajustement tarifaire où des calculs d'indexation basés sur l'indice des prix à la consommation (IPC) ont été effectués afin de répondre aux exigences réglementaires associées aux différents secteurs d'activité (1er janvier ou 1er avril).

Les travaux réalisés en 2012-2013 en lien avec la politique ont permis d'analyser et de présenter les résultats en fonction du coût de revient par activité. Ainsi, les dépenses des unités administratives en support aux activités (dépenses indirectes) ont été réparties aux activités principales (dépenses directes) qui offrent des produits et services. En croisant ces informations avec les revenus par secteur d'activité, des cibles précises d'autofinancement ont pu être déterminées.

Les trois secteurs qui présentent un niveau de financement inférieur à 100 %, la production industrielle des boissons alcooliques, les courses de chevaux et les sports de combat professionnels, représentent des leviers de développement économique pour leur secteur respectif. En 2012-2013, le niveau de financement du secteur des courses de chevaux devrait s'améliorer en raison du redémarrage des activités.

Par ailleurs, le surplus global généré par la Régie qui est de 23,8 millions de dollars en 2012-2013 doit être analysé en tenant compte d'importants coûts en externalité, notamment ceux liés au travail effectué par la Sûreté du Québec et les autres corps de police et ceux du programme du ministère de la Santé et des Services sociaux en ce qui concerne l'alcoolisme et le jeu pathologique. Il n'est pas possible d'identifier ces coûts afin de les intégrer au modèle de prix de revient.

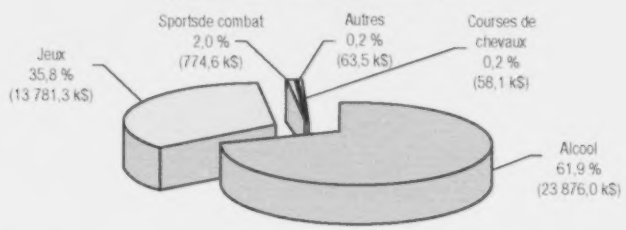
Le tableau qui suit présente les résultats du calcul du coût de revient par secteur d'activité de même que le niveau de financement correspondant :

	2012-2013						
	Revenus réels		Dépenses réelles		Niveau de financement		
	(milliers $)	%	(milliers $)	%	% atteint	% visé	Justification
Alcool - détaillants	19 561,8	51	6 114,5	34	320	100 et +	Utilisation des droits et privilèges et coûts en externalité à considérer
Alcool - permis de réunion	3 444,3	9	3 248,0	18	106	100	Utilisation des droits et privilèges
Alcool - fabricants	869,9	2	1 138,1	6	76	75	Levier de développement économique
Concours publicitaires	4 972,0	13	1 662,8	9	299	100 et +	Utilisation des droits et privilèges et protection de l'intérêt public dans l'attribution des gains
Appareils d'amusement	2 124,1	6	634,0	4	335	100 et +	Utilisation des droits et privilèges
Bingo	1 495,6	4	1 386,5	8	108	100	Assurance d'obtention de revenus aux organismes communautaires et protection de l'intérêt public dans l'attribution des gains
Tirages	1 802,9	5	802,2	5	225	100 et +	Utilisation des droits et protection de l'intérêt public dans l'attribution des gains
Appareils de loterie vidéo	3 386,6	9	1 183,1	7	286	100 et +	Utilisation des droits et privilèges et coûts en externalité à considérer
Courses de chevaux	58,1	0	371,8	2	16	10	Levier de développement économique
Sports de combat	774,6	2	1 201,3	7	64	50	Levier de développement économique
Total	**38 490,1**	**100**	**17 742,3**	**100**	**217**		

Notes : Les données étant arrondies, la somme des montants inscrits à chaque poste peut ne pas correspondre au total.
Les revenus divers et amendes et confiscations totalisant 63,5 k$ sont exclus du total des revenus.

Le graphique ci-après présente la répartition des revenus 2012-2013 par grand secteur d'activité :

Répartition des revenus par grand secteur d'activité 2012-2013



4.5 LE SUIVI DES RECOMMANDATIONS DU VÉRIFICATEUR GÉNÉRAL DU QUÉBEC

Le Vérificateur général du Québec dans le *Rapport du Vérificateur général du Québec à l'Assemblée nationale pour l'année 2008-2009* ainsi que la Commission de l'administration publique dans le *22e rapport sur l'imputabilité des sous-ministres et des dirigeants d'organismes publics* avaient formulé des recommandations à la Régie. Le plan d'action, transmis en mars 2009 au Vérificateur général du Québec ainsi qu'à la Commission de l'administration publique, comprenait 24 actions dont 19 étaient entièrement réalisées, comme indiqué dans le *Rapport annuel de gestion 2010-2011*. La plupart des actions en cours de réalisation font l'objet d'engagements dans le *Plan stratégique 2011-2016* de la Régie. La reddition de comptes des actions en cours de réalisation est effectuée dans le présent rapport aux sections 2.2 et 4.4.

4.6 LE CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES RÉGISSEURS

Conformément à la *Loi sur le ministère du Conseil exécutif*, la Régie a adopté en 1999 un code d'éthique et de déontologie applicable aux régisseurs. Ce code est reproduit à l'annexe 4 du présent rapport annuel de gestion et peut être consulté sur le site Internet de la Régie.

Au cours de l'exercice 2012-2013, la Régie n'a reçu aucune plainte au regard du respect du *Code d'éthique et de déontologie des régisseurs*. Les nouveaux régisseurs ont été sensibilisés aux exigences de ce code ainsi qu'à son application.

4.7 LA REDDITION DE COMPTES EN MATIÈRE DE DÉVELOPPEMENT DURABLE

Au cours de l'exercice 2012-2013, la Régie a posé plusieurs gestes relativement au *Plan d'action de développement durable 2011-2013* adopté en avril 2011.

Objectif gouvernemental 1 : Mieux faire connaître le concept et les principes de développement durable et favoriser le partage des expériences et des compétences en cette matière et l'assimilation des savoirs et savoir-faire qui en facilitent la mise en œuvre.

Objectif organisationnel : Sensibiliser le personnel au concept et aux principes de développement durable.

Action : Mettre en œuvre des activités contribuant à la réalisation du *Plan gouvernemental de sensibilisation et de formation à la démarche de développement durable*.

Indicateur : Taux du personnel ayant acquis une connaissance suffisante de la démarche de développement durable pour la prendre en compte dans leurs activités quotidiennes.

Cible : 50 % du personnel ciblé formé sur la démarche gouvernementale de développement durable et sur les principes de développement durable d'ici mars 2013.

Résultats 2012-2013 : 71 % (12 personnes formées sur les 17 personnes ciblées)

Objectif gouvernemental 6 : Appliquer des mesures de gestion environnementale et une politique d'acquisitions écoresponsables au sein des ministères et des organismes gouvernementaux.

Objectif organisationnel : Favoriser l'adoption de pratiques respectueuses de l'environnement dans les activités quotidiennes.

Action : Mettre en œuvre des pratiques et des activités contribuant aux dispositions de la *Politique pour un gouvernement écoresponsable*.

Indicateur : État d'avancement de la mise en place du *Cadre de gestion environnementale*.

Cible : 100 % d'ici 2013

Résultats 2012-2013 : 5 cibles atteintes sur les 7 cibles du Plan de gestion environnementale (71 %)

Indicateur : Nombre de mesures ou d'activités mises en œuvre pour contribuer directement à l'atteinte des objectifs nationaux de gestion environnementale.

Résultats 2012-2013 : 9 mesures ou activités mises en œuvre

Indicateur : Nombre de pratiques d'acquisition écoresponsable mises en œuvre.

Résultats 2012-2013 : 2 pratiques mises en œuvre

ANNEXE 1
LES STATISTIQUES

Évolution du nombre des principaux permis, licences et attestations	2012-2013	2011-2012
Alcool		
Bar, brasserie, taverne et club Nombre de permis en vigueur	12 021	12 161
Épicerie Nombre de permis en vigueur	7 672	7 737
Restaurant Nombre de permis en vigueur	11 304	11 415
Réunion Nombre de permis délivrés	44 433	41 312
Détaillant et grossiste de matières premières et d'équipements Nombre de permis en vigueur	195	207
Fabricant Nombre de permis en vigueur	880	846
Promotion, publicité et programmes éducatifs Nombre d'attestations de conformité délivrées	3 495	3 186
Vendeur de cidre Nombre de permis en vigueur	43	41
« Terre des Hommes » Nombre de permis en vigueur	21	25
« Parc Olympique » Nombre de permis en vigueur	86	86
Courses de chevaux		
Nombre total de licences délivrées	1 692	1 463
Nombre de licences de salle de paris en vigueur	13	0
Nombre de programmes tenus	31	30
Sports de combat professionnels		
Nombre de permis délivrés	903	862
Nombre de manifestations sportives tenues	28	25
Jeux		
Appareils d'amusement Nombre de licences délivrées	872	893
Nombre d'appareils immatriculés	14 174	14 718
Appareils de loterie vidéo Nombre de licences délivrées pour lesquelles des appareils sont en fonction	2 338	2 328
Nombre d'appareils immatriculés	11 665	11 665
Bingo Nombre de licences de bingo en salle en vigueur	819	809
Nombre de licences de fournisseur en vigueur	4	5
Nombre de licences de gestionnaire en vigueur	42	42
Nombre de licences d'autres catégories en vigueur[1]	1 003	984
Concours publicitaires Nombre d'avis de tenue de concours publicitaires reçus	9 253	8 866
Tirages Nombre de licences délivrées	1 158	1 192
Total	**124 145**	**120 898**

1. Inclut les catégories suivantes : bingo-média, bingo récréatif, bingo de foire ou d'exposition, bingo de concession agricole et bingo dans un lieu d'amusement public

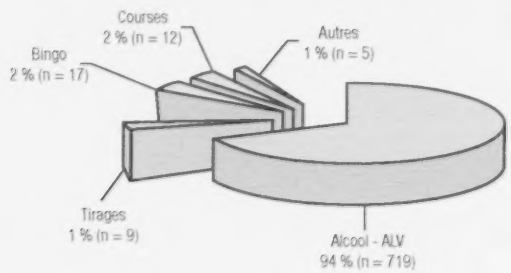
Activités de contrôle	Enquêtes et inspections	Vérification des licences lors de la tenue des programmes	Tests et prélèvements	Activités réalisées par des partenaires gouvernementaux	Total 2012-2013	Total 2011-2012
Alcool						
Bar, brasserie, taverne, club, épicerie et restaurant	684	0	0	7 352	**8 036**	**7 781**
Fabricant	126	0	786	0	**912**	**1 539**
Courses de chevaux						
Courses de chevaux	0	8 420	940	409	**9 769**	**8 410**
Jeux						
Appareils d'amusement	396	0	0	0	**396**	**459**
Appareils de loterie vidéo	339	0	0	0	**339**	**475**
Bingo	17	0	0	0	**17**	**38**
Casinos d'État[1]	0	0	0	0	**0**	**3 617**
Concours publicitaires	3	0	0	0	**3**	**2**
Tirages	9	0			**9**	**0**
Total	**1 574**	**8 420**	**1 726**	**7 761**	**19 481**	**22 321**

1. Depuis avril 2012, le Laboratoire des sciences judiciaires et de médecine légale n'est plus mandaté pour traiter la certification, l'acceptation et la vérification d'appareils de loterie vidéo.

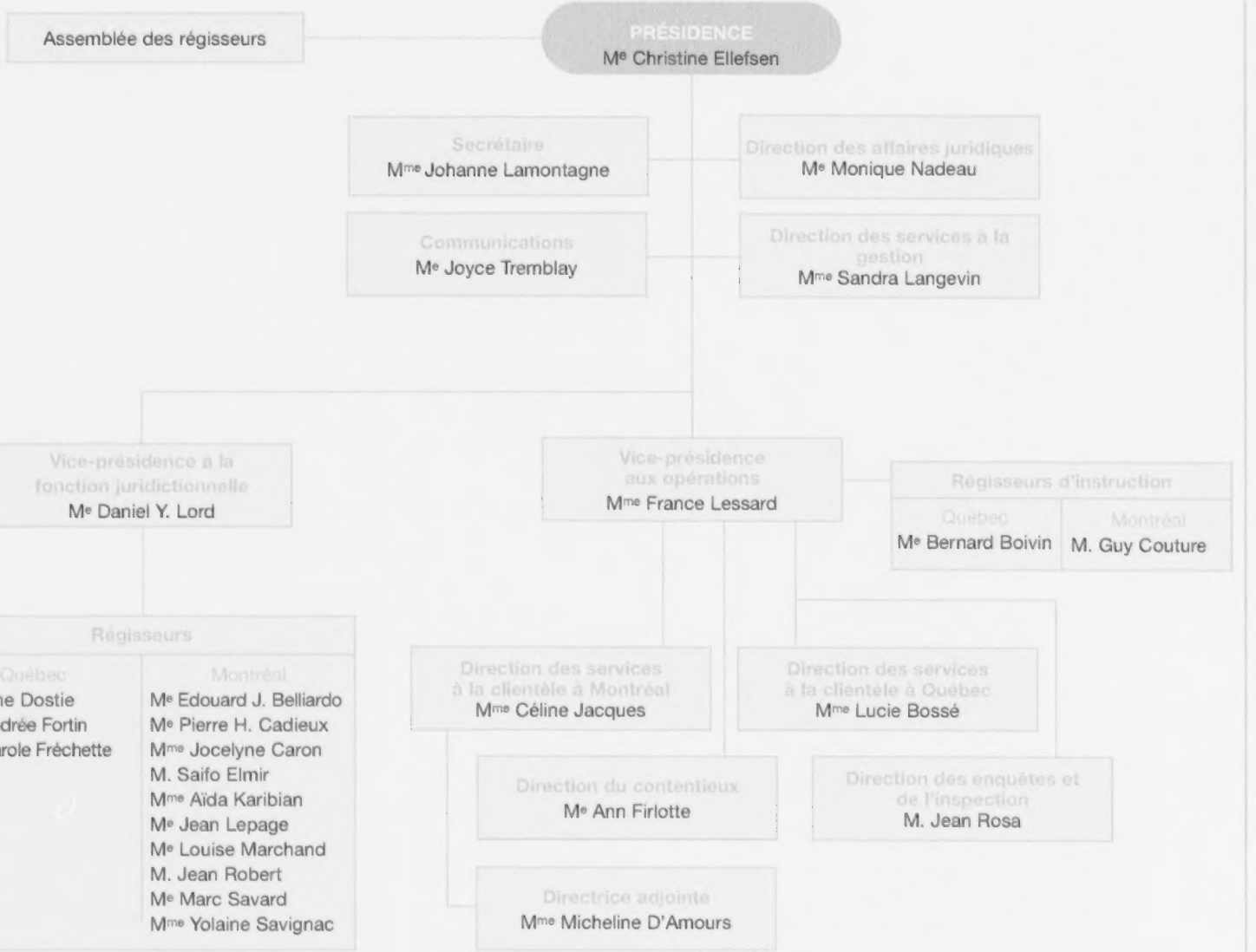
	2012-2013	2011-2012
Décisions rendues par les régisseurs juridictionnels	762	752

Des 762 décisions rendues, 94,3 % l'ont été dans le secteur de l'alcool et des appareils de loterie vidéo, comme le démontre le graphique qui suit :

Décisions rendues par secteur d'activité 2012-2013



ANNEXE 2
L'ORGANIGRAMME AU 31 MARS 2013



ANNEXE 3
LE TABLEAU-SYNTHÈSE DU *PLAN STRATÉGIQUE 2011-2016*

ORIENTATIONS	AXES D'INTERVENTION	OBJECTIFS
ENJEU LA PROTECTION ET LA SÉCURITÉ DU PUBLIC		
➢ **Faire évoluer le cadre législatif et consolider les activités de surveillance et de contrôle des secteurs d'activité**	▫ L'encadrement législatif et réglementaire	**1. Mettre à profit les activités de veille stratégique dans l'élaboration des propositions de modifications législatives et réglementaires** Indicateur : Travaux de veille stratégique effectués
	▫ La surveillance et le contrôle	**2. Intégrer une approche axée sur les risques pour planifier les activités de surveillance dans les établissements détenant des permis d'alcool** Indicateur : Planification des activités de surveillance dans les établissements détenant des permis d'alcool déposée - Cible : Mars 2012 **3. Veiller à ce que les titulaires de permis ou de licence se conforment aux lois, règlements et règles en vigueur** Indicateur : Nombre annuel d'inspections effectuées par la Régie Indicateur : Taux annuel de conformité des établissements inspectés par la Régie - Cible : ↑ - Mars 2016 (cible de départ mars 2012) Indicateur : Cas de non-conformité constatés lors d'inspections ou d'enquêtes effectuées par la Régie et les corps de police ayant fait l'objet d'une intervention Cible : 100 % des dossiers traités et fermés **4. Former et informer les partenaires impliqués dans les activités de surveillance et de contrôle sur l'application des lois et règlements** Indicateur : Activités de formation, d'information ou de sensibilisation réalisées
	▫ L'information et la sensibilisation	**5. Sensibiliser les titulaires de permis ou de licence à leurs obligations par rapport au respect des lois, règlements et règles** Indicateur : Mesures de sensibilisation mises en place
ENJEU DES SERVICES DE QUALITÉ DANS UN CONTEXTE DE RÉDUCTION DES RESSOURCES		
➢ **Optimiser la performance et la prestation de services**	▫ Les façons de faire	**6. Compléter la révision des processus de délivrance et de contrôle d'exploitation des permis et des licences ainsi que celle des services de soutien à la gestion** Indicateur : Processus révisés ou améliorés - Cible : Mars 2016 **7. Moderniser les systèmes informatiques et les infrastructures technologiques** Indicateur : Plan de développement des systèmes informatiques déposé et mis en œuvre - Cible : Dépôt - Mars 2012 - Mise en œuvre – Mars 2016 Indicateur : Infrastructures technologiques modernisées - Cible : Mars 2014 **8. Poursuivre la démarche de gestion intégrée des risques organisationnels** Indicateur : Plan d'action de gestion des risques adopté - Cible : Mars 2012 Indicateur : État d'avancement de la réalisation du plan d'action - Cible : 100 % - Mars 2014
	▫ La prestation et la qualité des services	**9. Développer la prestation électronique de services** Indicateur : Plan de développement déposé - Cible : Mars 2012 Indicateur : État d'avancement de la réalisation du plan de développement - Cible : 100 % - Mars 2016 **10. Améliorer le site Internet pour le rendre plus convivial pour les utilisateurs** Indicateur : Refonte du site Internet - Cible : Mars 2012 Indicateur : Nombre de visites du site Internet - Cible : ↑ - Mars 2016 **11. Améliorer les règles de procédure du tribunal administratif** Indicateur : Améliorations apportées aux règles de procédure - Cible : Mars 2013 **12. Poursuivre les efforts d'allégement des formalités administratives et réglementaires imposées aux clients** Indicateur : Réduction des coûts des formalités administratives ou réglementaires imposées aux clients **13. Mesurer les attentes et le degré de satisfaction de la clientèle à l'égard des services rendus** Indicateur : Sondages réalisés - Cible : Mars 2013 - Mars 2015 Indicateur : Taux global de satisfaction - Cible : 80 %
ENJEU LE MAINTIEN DE L'EXPERTISE ET DES CONNAISSANCES		
➢ **Assurer une gestion proactive des ressources humaines**	▫ Le transfert de l'expertise et des connaissances	**14. Assurer le transfert de l'expertise et des connaissances du personnel oeuvrant dans les postes stratégiques** Indicateur : Pourcentage des postes stratégiques dont le transfert de l'expertise et des connaissances a été réalisé - Cible : 100 % - Mars 2016
	▫ Les compétences	**15. Développer l'expertise et les compétences du personnel** Indicateur : Pourcentage annuel du personnel ayant participé à au moins une activité de formation - Cible : 70 % Indicateur : Nombre moyen de jours de formation par personne par année - Cible : 2,5 jours Indicateur : Pourcentage annuel de la masse salariale consacrée à la formation - Cible : 1 % **16. Poursuivre le développement et la consolidation d'une culture éthique** Indicateur : Comité dédié à l'éthique organisationnelle créé - Cible : Mars 2012 Indicateur : Activités de formation ou de sensibilisation réalisées
	▫ L'environnement de travail	**17. Améliorer la qualité de vie au travail** Indicateur : Sondages réalisés - Cible : Mars 2012 - Mars 2014 Indicateur : Taux de satisfaction du personnel - Cible : ↑ - Mars 2014 Indicateur : Taux annuel de rétention du personnel régulier - Cible : ↑ - Mars 2014 Indicateur : Mesures d'amélioration mises en place

ANNEXE 4
LE *CODE D'ÉTHIQUE ET DE DÉONTOLOGIE DES RÉGISSEURS* DE LA RÉGIE DES ALCOOLS, DES COURSES ET DES JEUX

PRÉAMBULE

Le présent code est destiné à préserver et à renforcer le lien de confiance des administrés à l'égard des régisseurs de la Régie des alcools, des courses et des jeux (la Régie).

Les valeurs spécifiques de la justice administrative que sont la qualité, la célérité et l'accessibilité l'encadrent. Le code tient compte notamment du devoir du régisseur d'agir équitablement lorsqu'il rend une décision individuelle à l'égard d'un administré.

Il reflète les caractéristiques de la Régie conçue comme un organisme multifonctionnel de régulation qui exerce un ensemble de fonctions et de pouvoirs de type administratif, législatif et décisionnel dans les secteurs d'activités économiques qui lui sont confiés. Ses actes sont dictés, entre autres, par l'intérêt public et, selon les domaines, par la tranquillité publique et la sécurité publique.

Ainsi, les fonctions et pouvoirs de type législatif comportent notamment l'autorité de la Régie d'édicter des normes réglementaires. Ceux de type administratif concernent notamment l'autorité de la Régie de prélever des droits, de faire des inspections et des enquêtes, de fournir des avis au ministre de la Sécurité publique et de tenir des consultations publiques à cette fin. Enfin, les fonctions et pouvoirs de type décisionnel visent notamment l'autorité de la Régie d'attribuer, de suspendre ou de révoquer des permis, licences, autorisations et certificats et d'en déterminer les conditions d'exploitation. Notamment, la suspension ou la révocation est décidée au terme d'un processus quasi judiciaire.

OBJET ET CHAMP D'APPLICATION

1. Le présent code énonce les principes d'éthique et les règles de déontologie des administrateurs publics de la Régie des alcools, des courses et des jeux, soit ses régisseurs, dont son président et ses vice-présidents.

2. Le présent code est établi dans le respect des principes édictés par la loi et le *Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics* (le règlement).

3. Les règles énoncées dans le présent code s'interprètent de façon large comme constituant un énoncé des aspirations de la Régie et non pas de façon stricte et rigide comme une autorisation implicite à poser des gestes qui ne sont pas prohibés. En cas de divergence entre les dispositions prévues au présent code et celles de la loi ou du règlement, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent. En cas de doute, le régisseur doit agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles.

4. Le président de la Régie s'assure du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les régisseurs de la Régie. Le secrétaire général associé aux emplois supérieurs du Conseil exécutif s'assure du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie édictées par le président.

PRINCIPES D'ÉTHIQUE ET RÈGLES DE DÉONTOLOGIE

5. Le régisseur est nommé pour contribuer, dans le cadre de son mandat, à la réalisation de la mission de la Régie énoncée à l'article 2 de la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux* et, dans le cas de son président, à l'administration et à la direction générale de la Régie.

6. La conduite du régisseur doit refléter le caractère multifonctionnel de la Régie et traduire son adhésion aux valeurs de la justice administrative.

DEVOIRS DU RÉGISSEUR ENVERS L'ADMINISTRÉ

Respect du droit et de l'intérêt public

7. La contribution du régisseur doit être faite dans le respect du droit et de l'intérêt public, en conformité avec les normes généralement reconnues d'interprétation des lois, règlements et règles qu'il est chargé d'adopter ou d'appliquer. Il doit notamment assurer le respect des droits fondamentaux des administrés.

Équité et bonne foi

8. Le régisseur doit agir de façon équitable et de bonne foi.

9. Lorsqu'il exerce un pouvoir discrétionnaire, le régisseur doit le faire de façon raisonnable en fonction de considérations pertinentes.

Respect et courtoisie

10. Le régisseur doit traiter l'administré avec respect et courtoisie.

Objectivité et ouverture d'esprit

11. Le régisseur doit faire preuve d'objectivité et d'ouverture d'esprit selon le point de vue d'une tierce personne raisonnable et bien renseignée.

    Notamment, il se comporte de façon à ce que l'administré puisse comprendre que ses interventions auprès de la Régie seront considérées au mérite.

    11.1 Dans l'exercice d'une fonction quasi judiciaire, le régisseur doit agir et paraître agir de façon impartiale.

    11.2 En tout temps, le régisseur, dans l'exercice d'une fonction quasi judiciaire, s'abstient de discuter d'une affaire avec quiconque a participé à l'enquête, à la décision de convoquer ou a agi comme avocat dans le cadre d'une audience, sauf en présence de toutes les personnes concernées ou de leurs représentants.

Accessibilité à la justice administrative

12. Le régisseur doit favoriser l'accessibilité à la justice administrative. À cette fin, il prend les mesures raisonnables afin que l'administré qui n'est pas assisté ne soit pas désavantagé, notamment en lui expliquant de façon compréhensible la place qu'il occupe dans le processus administratif et la norme que le régisseur doit appliquer.

    Dans les affaires qui lui sont confiées, le régisseur privilégie un contact personnel avec l'administré, notamment en utilisant le moyen de communication approprié aux circonstances.

Diligence

13. Le régisseur doit décider de toute affaire qui lui est confiée avec diligence.

Discrétion

14. Le régisseur est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue en conformité notamment avec la *Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels* (L.R.Q., c. A-2.1).

AUTRES DEVOIRS DU RÉGISSEUR

Développement des connaissances

15. Le régisseur doit avoir un intérêt marqué pour la vocation de la Régie. Il développe ses connaissances théoriques et pratiques afin que ses actions permettent le plus possible la réalisation de la mission de la Régie dans le respect de ses valeurs. À cette fin, il s'implique dans les secteurs d'activité de la Régie et peut notamment communiquer avec des associations représentatives et assister à leurs rencontres à la condition de demeurer objectif et de conserver un esprit ouvert.

Collégialité et cohérence

16. Le régisseur doit contribuer à la collégialité de la Régie, notamment en apportant le soutien approprié à ses collègues et aux membres du personnel de la Régie, dans le respect mutuel de l'expertise et de la compétence de chacun.

17. Le régisseur doit notamment contribuer au processus continu de révision des politiques de la Régie ainsi que des lois, règlements et règles dont l'adoption ou l'application lui sont confiées en signalant les problèmes qu'il constate et les solutions qu'il envisage.

18. Le régisseur doit rechercher la cohérence avec ses propres décisions et celles de ses collègues ainsi que celles des tribunaux afin de respecter ou de dégager une ligne décisionnelle pour la Régie tout en s'adaptant aux circonstances particulières de chaque affaire.

19. Le président favorise la participation des régisseurs à l'élaboration des orientations générales de la Régie en vue de maintenir un niveau élevé de qualité et de cohérence des décisions.

Loyauté

20. Le régisseur doit être loyal. Il est respectueux des orientations et des politiques prises par la Régie.

Réserve et objectivité

21. Le régisseur doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions.

    L'obligation de réserve l'oblige notamment à ne pas exprimer d'opinion pouvant faire naître des doutes sur son objectivité ou sur celle de ses collègues.

22. Les actions du régisseur doivent être exemptes de toute influence, interférence ou considération politique partisane. Il doit faire preuve de réserve dans la manifestation publique de ses opinions politiques.

Exclusivité des services et assiduité

23. Le régisseur doit exercer ses fonctions de façon exclusive sauf si l'autorité qui l'a nommé le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec le consentement du président, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif, sous réserve des dispositions du présent code relatives aux conflits d'intérêts. Le président peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

24. Le régisseur doit être assidu en accordant la disponibilité requise à l'exercice de ses fonctions. À cette fin, il doit organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

Honnêteté et conflit d'intérêts

25. Le régisseur doit être honnête. Des obligations relatives aux conflits d'intérêts se retrouvent, entre autres, aux dispositions des articles 9 à 11 de la *Loi sur la Régie des alcools, des courses et des jeux*, notamment l'interdiction de participer à certaines activités assujetties aux lois dont l'application est confiée à la Régie.

26. À titre indicatif, dans les situations suivantes, le régisseur serait en conflit d'intérêts :

    - le régisseur est locateur d'un établissement où l'on vend ou fabrique des boissons alcooliques;

    - le régisseur est propriétaire d'un cheval de courses;

    - le régisseur participe à l'organisation d'un tirage, d'un bingo, d'un concours publicitaire ou d'un sport de combat.

27. Le régisseur doit dénoncer au président tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Régie, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

    Le président prend les mesures nécessaires pour assurer la confidentialité des informations fournies par les régisseurs en application du présent code.

28. Si le président croit que cet intérêt est susceptible de placer le régisseur dans une situation de conflit d'intérêts, il peut demander au régisseur de s'en départir ou soumettre le cas au secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

29. Le régisseur doit éviter toute situation susceptible de jeter un doute sur son objectivité et son ouverture d'esprit selon le point de vue d'une personne raisonnable et bien renseignée pouvant résulter notamment :

    - de relations personnelles, familiales, sociales, de travail ou d'affaires avec un administré;

    - de déclarations publiques ou de prises de position préalables se rapportant à une affaire ou à un dossier qui lui est confié;

    - de manifestations d'hostilité ou de favoritisme à l'égard d'un administré;

    - d'une demande dont le résultat peut influer sur la valeur d'un bien qu'il possède ou qu'il projette d'acquérir.

    Si une telle situation se produit alors qu'on lui a confié un dossier ou un mandat, il doit se retirer.

30. Le régisseur ne doit pas confondre les biens de la Régie avec les siens et ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

31. Le régisseur ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

32. Le régisseur ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste. Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à l'État.

33. Le régisseur ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

34. Le régisseur doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

ACTIVITÉS POLITIQUES

35. Le régisseur qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

36. Le président qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

37. Le régisseur dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public.

    Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve ou d'assiduité, se démettre de ses fonctions de régisseur.

38. Le régisseur qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander, à compter du jour où il annonce sa candidature, un congé non rémunéré, auquel il a droit.

39. Le régisseur qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve ou d'assiduité, doit demander, à compter du jour où il annonce sa candidature, un congé non rémunéré, auquel il a droit.

40. Le régisseur qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 38 ou à l'article 39 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

RÉMUNÉRATION

41. Le régisseur n'a droit, pour l'exercice de ses fonctions, qu'à la seule rémunération reliée à celles-ci.

RÈGLES PROPRES À LA FIN DU MANDAT DU RÉGISSEUR

42. Le régisseur qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de la Régie.

43. Le régisseur qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Régie, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, à une négociation ou à une autre opération à laquelle la Régie est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Le régisseur en fonction ne peut traiter, dans les circonstances qui sont prévues au deuxième alinéa, avec le régisseur qui a cessé d'exercer ses fonctions dans l'année de départ de ce dernier.

PROCESSUS DISCIPLINAIRE

44. L'autorité compétente pour agir est le secrétaire général associé responsable des emplois supérieurs au ministère du Conseil exécutif.

45. Le régisseur à qui l'on reproche des manquements à l'éthique ou à la déontologie peut être relevé provisoirement de ses fonctions, avec rémunération, par le secrétaire général associé, afin de permettre la prise d'une décision appropriée dans le cas d'une situation urgente nécessitant une intervention rapide ou dans un cas présumé de faute grave.

46. Le secrétaire général associé fait part au régisseur des manquements reprochés ainsi que de la sanction qui peut lui être imposée et l'informe qu'il peut, dans les sept jours, lui fournir ses observations et, s'il le demande, être entendu à ce sujet.

47. Sur conclusion que le régisseur a contrevenu à la loi, au règlement ou au Code d'éthique et de déontologie, le secrétaire général du Conseil exécutif lui impose une sanction.

Si la sanction proposée consiste en la révocation du régisseur, celle-ci ne peut être imposée que par le gouvernement; dans ce cas, le secrétaire général du Conseil exécutif peut immédiatement suspendre sans rémunération le régisseur pour une période d'au plus trente jours.

48. La sanction qui peut être imposée au régisseur est la réprimande, la suspension sans rémunération d'une durée maximale de trois mois ou la révocation.

49. Toute sanction imposée à un régisseur, de même que la décision de le relever provisoirement de ses fonctions, doit être écrite et motivée.

DISPOSITION FINALE

50. Le présent code entre en vigueur le 25 août 1999.

Adopté en séance plénière le 25 août 1999.
Amendé en séance plénière le 6 octobre 1999 et le 7 février 2000.

Régie des alcools,
des courses
et des jeux
Québec